

# مدیریت ذهن و هوش

مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# مدیریت ذهن و هوش

نویسنده:

[www.modiryar.com](http://www.modiryar.com)

ناشر چاپی:

[www.modiryar.com](http://www.modiryar.com)

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

## فهرست

۵	فهرست
۷	مدیریت ذهن و هوش
۷	مشخصات کتاب
۷	هوش هیجانی و مدیریت
۸	چهار بعد هوش هیجانی
۱۳	جملاتی برای مدیریت ذهن
۱۳	تصور ذهنی و خودآنگاره ی سازمان
۱۵	هوش هیجانی ابزاری نوین در مدیریت بازار
۱۹	اهمیت اندازه گیری هوش هیجانی
۲۲	تاریخچه هوش هیجانی
۲۵	تحلیل رفتار متقابل چیست
۲۸	مدیریت ذهن
۲۹	مهندسی ذهن و خلاقیت
۳۲	تفکر مثبت در سالمندان
۵۲	تاثیر هوش عاطفی بر موفقیت انسان
۵۳	بهداشت روانی
۹۲	هوش عاطفی هیجانی ( چیست
۹۳	با هوش هیجانی ، دانش مدیریت ارتباطات و دانش رهبری را لمس کنیم
۹۷	کاربردهای هوش عاطفی در سازمان
۹۹	مدیریت و رهبری با هوش هیجانی
۱۰۲	درباره هوش هیجانی چه می دانید
۱۰۴	ارتقاء هوش هیجانی نیاز امروز و حسرت فردا
۱۰۷	هوش هیجانی و شادکامی

- ۱۱۰ ..... هوش هیجانی و نقش آن در سازمان ها
- ۱۱۴ ..... هوش فرهنگی؛ نیاز مدیران در قرن تنوع
- ۱۱۷ ..... خلاقیت وپارادایم های ذهنی منسوخ
- ۱۱۹ ..... هوش عاطفی هیجانی) و مدیریت رفتار
- ۱۲۰ ..... هوش تجاری و تصمیمات کلان سازمانی
- ۱۲۵ ..... ذهن زنان و مردان
- ۱۲۷ ..... مدیریت با هوش اخلاقی
- ۱۳۲ ..... راهکارهای افزایش هوش و غلبه بر فراموشی
- ۱۳۶ ..... قدرت شگرف درون انسان
- ۱۴۷ ..... سفری در مغز
- ۱۵۴ ..... EQ چیست و چرا مهم تر از IQ است؟
- ۱۵۷ ..... نقشه های ذهنی مدیران
- ۱۶۰ ..... قدرت ذهن در قرن بیست ویک
- ۱۶۶ ..... امپراتوری های ذهن
- ۱۷۴ ..... درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

## مدیریت ذهن و هوش

## مشخصات کتاب

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت ذهن و هوش / [www.modiriyar.com](http://www.modiriyar.com)

ناشر: [www.modiriyar.com](http://www.modiriyar.com)

مشخصات نشر دیجیتالی: اصفهان: مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری: نرم افزار تلفن همراه ، رایانه

موضوع: مدیریت - ذهن و هوش

## هوش هیجانی و مدیریت

در گذشته هرگز کلماتی مانند هرج و مرج و عدم قطعیت در سرلوحه بسیاری از فعالیتهای تجاری قرار نداشت ، در واقع امروزه همه صنایع تحت تاثیر آشوبهای محیطی هستند . با توجه به تاثیر گذاری عدم قطعیت بر سازمان و شغل ، شما فکر می کنید چه نوع قابلیت های مدیریتی نیاز دارید تا بتوانید به بهترین شکل فعالیتهای سه سال آینده را مدیریت کنید . تحقیقات نشان می دهد بهترین فرصت در اداره موفقیت آمیز مشکلات کنونی به حداکثر رساندن توانایی استفاده موثر از ویژگیهای رهبری است . این ویژگیها عبارتند : ۱- خود آگاهی هیجانی و خود ارزیابی صحیح ۲- ابتکار ۳- همدلی ۴- ارتباطات ۵- تصمیم گیری درست و صحیح ۶- نفوذ ( تاثیر گذاری ) ۷- تطبیق پذیری و سازگاری ۸- خود مدیریت بهمانطور که ملاحظه می کنید همه قابلیت های فوق و مهارتهای فنی ، مدیریت نیستند بلکه آنها قابلیت های مدیریت هوش هیجانی می باشند . بدون قابلیت های مدیریت هوش هیجانی ، روسا و مدیران به احتمال زیاد در کار با شکست مواجه میشوند . با قابلیت های مدیریت هوش هیجانی مدیران و روسا به احتمال زیاد می توانند بر اساس نوع عملکرد از پاداش ، حقوق و مزایا و امنیت شغلی بیشتری برخوردار شوند . چرا کیفیت هشت قابلیت هوش هیجانی اینقدر مهم جلوه می کند ؟ ۱- خود آگاهی و خود ارزیابی صحیح : مدیران و روسا فاقد این قابلیت در تعامل با دیگران به سرعت عصبانی و آزرده خاطر می شوند و در نتیجه در روابط کاری و فردی با دیگران با مشکل مواجه شده و رفتارهای تهاجمی و خشن از خود نشان می دهند . این مدیران نه تنها اشتباهات خود را نمی پذیرند ، بلکه از آنها نیز پند نمی گیرند ، لذا از انتقادات سازنده گریزان بوده و نمی توانند با یک خود آگاهی واقع گرایانه به نقاط قوت و محدودیت های خود پی ببرند . ۲- ابتکار : مدیران و روسا که در مواجه با حوادث یا مشکلات به جای اعمال رفتارهای فعالانه و مفید واکنش های تدافعی نشان می دهند . دائما خودشان را در یک وضعیت روانی بحرانی می بینند . بعلاوه وقتی رهبران سازمان نتوانند از قوی ابتکارشان استفاده کنند ، ممکن است فرصتهای مهم و ارزشمندی را از دست بدهند زیرا فرایند برنامه ریزی یا تجزیه و تحلیل قبلی کافی نبود یا اینکه ممکن است در مقابل یک خطرپذیری محاسبه شده مقاومت کنند . ۳- همدلی : وقتی مدیران و روسا هنگام بحران و یا عدم قطعیت از خود به اندازه کافی همدلی نشان ندهند از دیدگاه کارکنان افرادی بی تفاوت ، بی توجه و غیر قابل اعتماد جلوه می کنند . این امر باعث می شود کارکنان کمتر در کارها مشارکت جویند و یا ارتباط برقرار کنند . ۴- ارتباط : مدیران و روسا در صورت عدم استفاده صحیح از مهارتهای ارتباطی در زمان هرج و مرج یا بحران با موانع گسترده ای برای انجام اقدامات مورد نیاز مواجه می شوند . بدون برقراری ارتباط صحیح ، مدیران سعی می کنند از گفتگوهای دو جانبه در مورد موضوعات مهم پرهیز کرده و غالبا سعی می کنند صرفا اخبار و اطلاعات خوب را به کارکنان رسانده و اخبار بد و ناخوشایند را از کارکنان مخفی نگه دارند که این امر بر فضای اعتماد حاکم بر سازمان لطمه وارد می سازد . این مدیران برای حل مسائل پیچیده با

مشکلات زیادی روبرو می شوند به علاوه چون این رفتار مدیران و روسا به کار گروهی و مشارکت جویی کارکنان لطمه وارد می سازد از نظر کارکنان افرادی بی توجه، غیر قابل دسترس و پر مشغله شناخته می شوند. ۵- تصمیم گیری درست و صحیح: اگر مدیران سرپرستی، توانایی لازم برای اخذ تصمیمات صحیح و درست را نداشته باشند بیشترین آثارش را زمانی نشان می دهد که در شرایط هرج و مرج و یا عدم قطعیت قرار بگیرد. روسایی که در تصمیم گیری ضعیف هستند نسبت به کسانی که قدرت تجزیه و تحلیل دارند زمان زیادی را صرف تصمیم گیری می کنند زیرا: ممکن است جرات و شهامت انتخاب کردن را نداشته باشند. از مسئولیت پذیری گریزان هستند. نسبت به اجرای کامل تصمیم، تعهد و پابندی لازم را ندارند. ۶- نفوذ (تاثیر گذاری): وقتی روسا و مدیران از نظر مهارت نفوذ تاثیر گذاری بر دیگران ضعیف باشند به جای کسب حمایت و پشتیبانی، آنان را فراری می دهند که در نهایت ممکن است این دسته از مدیران و روسا مجبور شوند همیشه کارشان را به تنهایی انجام داده و حتی مخالف کار گروهی باشند. در این شرایط ترغیب کارکنان برای ابراز عقیده و شرکت در چالشهای مفید خیلی دشوار خواهد بود. ۷- تطبیق پذیری (تطابق): بدون افزایش توان تطبیق، هنگام مواجهه با بحران و عدم قطعیت بسیاری از مدیران و روسا با قرار گرفتن در شرایط جدید از خود واکنش منفی نشان می دهند به علاوه ممکن است با تغییر اولویتهای کاری هنگام قرار گرفتن در شرایط جدید بیش از حد به دیگران هیجان وارد کنند. تمایل فزاینده به تحت فشار قرار دادن دیگران یا گرایش به برخورد هایتند و مشاجره با کارکنان که در اثر ناکامی در تغییر به منظور تحقق اهداف مثبت صورت می گیرد مشکلات زیادی را ایجاد می کند، لذا ضروری است واکنش ها و روشهای جدید تطبیق داده و در نهایت بدون تعارف، پذیرای چالش های جدید باشند. ۸- خود مدیریتی: وقتی مدیران یا روسا به لحاظ مدیریتی در سطح پایینی باشند معمولاً در شرایط اضطراب زا از خود واکنش های تکانشی یا نسنجیده نشان میدهند. در مواجهه با تغییرات سریع محیطی یا بروز تضاد در محیط کار احتمالاً دچار استرس (فشار روانی)، خشم و عصبانیت می شوند و همچنین گاهی اوقات در مقابل مشکلات به طریق غلط یا مخرب پاسخ داد و اغلب باعث پیامدهای غیر منتظره می شوند. هریک از هشت قابلیت مدیریت هوش هیجانی را می توان بهبود و پرورش داد، این خبر خوشایندی است. در حال حاضر می توان با استفاده از روشهای ارزیابی ساختارمند و اخذ بازخورد که از برنامه های توسعه رهبری سازمان است برای توسعه و بهبود قابلیت های هوش هیجانی استفاده کرد.

### چهار بعد هوش هیجانی

... brain نگرش های تازه در مورد ابعاد هوش هیجانی

نگرش های تازه در مورد ابعاد هوش هیجانی و مهارتهای همراه آن، با تحلیل دادههای جدید کاملتر و مؤثرتر شده است. خوانندگان آشنا با مقاله قبلی در مورد هوش هیجانی، در اینجا متوجه تغییراتی خواهند شد. دانیل گولمن قبلاً مهارتها را به پنج حیطه اصلی تقسیم کرده بود، اما اکنون این الگو را بیشتر متناسب با مدیریت و رهبری سازمانی در چهار حیطه کلی که خود از مهارتهای اختصاصی تر تشکیل یافته خلاصه میکند: خود آگاهی، خودشناسی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط. بحث اصلی ما به طور خلاصه این است که مدیریت و رهبری سازمانی، از طریق رهبران دارای هوش هیجانی که ایجاد طنین میکنند، به بهترین نحو عمل میکنند. در زیربنای این مسأله یک نظریه عملکردی وجود دارد، مسألهای که پیوندهای بین عصبشناسی چهار حیطه اصلی هوش هیجانی و مهارتهای آن را آشکار مینماید. این مهارتهای هوش هیجانی در واقع بخشهای سازنده روشهای مدیریت و رهبری هستند که در یک گروه، زمینههای ایجاد طنین را مهیا میسازند. نکته جالبی که گولمن گوشتزد می کند این است که تا به حال با هیچ مدیری، هرچند برجسته، مواجه نشده است که در همه مهارتهای هوش هیجانی دارای قدرت بیشتری نسبت به سایر کارکنان باشد. مدیران بسیار مؤثر در نیمی از مهارتهای هوش هیجانی عمدتاً قدرت قابل توجهی را از خود به نمایش می گذارند. به علاوه هیچ فرمول ثابتی برای

مدیریت و رهبری عالی وجود ندارد: راههای زیادی برای خلاق بودن موجود است و مدیران عالی می‌توانند دارای شیوه‌های شخصی بسیار متفاوتی باشند. با این حال او و همکارانش متوجه شده‌اند که اغلب رهبران تأثیرگذار، قدرت خود را حداقل در یک شایستگی از چهار حیطه اصلی هوش هیجانی، نشان می‌دهند. حیطه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های مرتبط مهارت فردی: این قابلیت‌ها مشخص می‌کنند که ما چگونه خود را مدیریت می‌کنیم. خودآگاهی ۱- خودآگاهی هیجانی: تفسیر هیجانات خود و شناخت تأثیر آنها ۲- استفاده از «حس درونی» در تصمیم‌گیری، به عنوان راهنما. ۳- خودسنجی دقیق: شناخت محدودیت‌ها و نقاط قوت خود. ۴- خودباوری: شناخت کامل ارزش و توانایی‌های خود. مدیریت خود ۱- خودداری هیجانی: تحت کنترل درآوردن هیجانات و تکانهای مخرب. ۲- شفافیت: نشان دادن درستی و صداقت، مورد اطمینان بودن. ۳- تطابق: انعطاف پذیری در تطابق دادن خود با موقعیتهای متغیر یا موانع پیش رو. ۴- پیشرفت: انگیزه بهبود عملکرد برای حصول به معیارهای درونی برتری و فضیلت. ۵- پیشقدمی: آمادگی حرکت و استفاده از موقعیتهای. ۶- خوشبینی: دیدن نیمه پر لیوان در رویارویی با مسائل. مهارت اجتماعی: این قابلیت‌ها مشخص می‌کنند که ما چگونه در روابط خود نظم ایجاد کنیم. آگاهی اجتماعی ۱- همدلی: درک هیجانات دیگران، فهم دیدگاههای آنان و اهمیت قائل شدن فعالانه برای نگرانیهای آنها. ۲- آگاهی سازمانی: تفسیر امور جاری، شبکه‌های تصمیمگیری و سیاستها، در سطح سازمانی. ۳- خدمت: شناخت و رسیدگی به نیازهای دنباله‌روان، مشتری یا ارباب رجوع. مدیریت رابطه ۱- رهبری انگیزه ساز: راهنمایی و ایجاد انگیزه با دیدی عالی. ۲- نفوذ: به کار بستن دستهای از شیوه‌ها، برای متقاعد ساختن دیگران. ۳- رشد و توسعه دیگران: شکوفا کردن تواناییهای دیگران با گوشزد کردن و راهنمایی. ۴- ایجاد تغییر: پیشقدمی، مدیریت و رهبری در مسیری تازه. ۵- مدیریت تعارض: حل اختلافها. ۶- کارگروهي و همیاری: همکاری و ساختن تیم. خودآگاهی منظر از خودآگاهی، داشتن فهم عمیق از هیجانات خود، به علاوه نقاط قوت و ضعف و ارزشها و انگیزه‌های خویش است. افراد دارای خودآگاهی قوی و واقعگرا هستند، نه بیش از حد عیبجو از خود و نه ساده‌انگار و امیدوار؛ بلکه آنان در مورد خود با خودشان و نیز با دیگران صادقند، تا حدی که قادرند به عیبهای جزئی خود بخندند. مدیران و رهبران خودآگاه، ارزشها، اهداف و رویاهای خود را می‌شناسند. آنان میدانند که به چه مسیری می‌روند و چرا. آنان با آنچه احساس می‌کنند برایشان «درست» است، هماهنگ هستند. مثلاً آنان در رد یک پیشنهاد کاری و سوسه‌انگیز مالی، توانمند هستند. بعکس، شخصی که فاقد خودآگاهی باشد، ممکن است در تصمیماتی که اتخاذ می‌کند، با زیر پای نهادن ارزشهای پنهان، جنجال به راه بیندازد. یک فرد ممکن است پس از دو سال در یک شغل ماندن، بگوید: «پول قابل توجهی میدادند پس من هم وارد این کار شدم، اما این کار آنقدر برای من ناچیز است که دائماً احساس خستگی می‌کنم.» از آنجایی که تصمیمات افراد خودآگاه با ارزشهای آنان همسویی دارد، آنها اغلب کار خود را انرژی‌زا می‌شمارند. شاید گویاترین (و گرچه نامرئی ترین) نشانه خودآگاهی، گرایش به خوداندیشی و تفکر باشد. افراد خودآگاه عمدتاً زمانی را برای تنهایی و فکر کردن در خلوت، اختصاص می‌دهند؛ این روش به آنان اجازه می‌دهد تا به جای واکنش احساساتی، راجع به مسائل فکر کنند. بسیاری از مدیران برجسته، در حقیقت روش متفکرانه خوداندیشی را که در زندگی معنوی خود پرورش می‌دهند، وارد زندگی کاری خود می‌کنند. برای برخی این خوداندیشی میتواند شامل دعا یا مدیتیشن باشد و برای برخی دیگر جستجوی فلسفی به دنبال درک خود. همه این خصایص، مدیران خودآگاه را قادر می‌سازد تا با یقین و اصالتي که طینافکنی بدان نیاز دارد، عمل نمایند. چالش اساسی یک مدیر: مدیریت خود از خودآگاهی - فهم هیجانات خود و صراحت داشتن در مورد اهداف خود و سپس مدیریت خود جریان پیدا می‌کند. انگیزه متمرکزی که همه رهبران جهت نیل به اهدافشان بدان نیاز دارند. ما بدون شناخت احساسات خود، در نظم‌دهی به آنها شکست خواهیم خورد؛ و در عوض هیجانات ما را کنترل خواهند کرد. این امر زمانی که نوبت به هیجانات مثبت چون اشتیاق و لذت رویارویی با یک چالش میرسد، ممکن است خوب باشد، اما هیچ رهبری نمیتواند هزینه سنگین قرار گرفتن تحت کنترل هیجانات منفی را پردازد، هیجاناتی چون ناکامی و خشم یا نگرانی و ترس. مشکل اینجاست که



چنین امواج هیجانی منفی میتوانند ویرانگر باشند. اینها روشهایی هستند که مغز بوسیله آنها به ما اخطار میدهد تا به یک تهدید بالقوه توجه کنیم. نتیجه این خواهد شد که چنین هیجاناتی گنجایش استدلالی مغز را برای تمرکز بر وظیفه جاری مختل میکنند، حال این وظیفه میتواند برنامه‌ریزی استراتژیک باشد یا مواجهه با اخبار نزول آمار قبولی واحدهای آموزشی تحت مسئولیت خود. اسکن مغزی از کسی که آشفته یا نگران است، حاکی از فعالیت بالا در آمیگدال و قسمت راست ناحیه پیش‌پیشانی او میباشد. این تصویر یک حمله آمیگدالی را نشان میدهد: مراکز هیجانی با فعالیتی بالا در ناحیه پیشانی به حرکت و لرزش درمی آیند و باعث میشوند ما توجه خود را بر روی علت آشفتگی خود ثابت کنیم و خود را مشغول آن سازیم، اما وقتی اسکن، مغز فردی را نشان میدهد که حالتی خوش و خرم دارد، مدار کلیدی از کورتکس پیش‌پیشانی چپ به سمت پایین یعنی آمیگدال به حرکت درمی‌آید. مدار مغزی که تولید حالات خوب میکند در ناحیه پیش‌پیشانی چپ تمرکز دارد و از وظایف آمیگدال و نواحی مرتبط که ایجاد آشفتگی میکنند، جلوگیری به عمل می‌آورد. محققین بر این باورند که سمت چپ ناحیه پیش‌پیشانی، بخشی از یک مدار کلیدی است که اعصاب را در آمیگدال بازداري میکنند و لذا از اینکه فرد در دام مرارت بیفتد ممانعت به عمل می‌آورد. این مدار به یک مدیر و رهبر کمک میکند تا هیجانات خشن را آرام ساخته و یک حالت مطمئن و مشتاقانه به خود گیرد. در واقع، مدیریت خود که شبیه به یک مکالمه مداوم درونی است - بخشی از هوش هیجانی است که ما را از زندان احساسات رها میکند. همان چیزی که به وضوح به ذهن و انرژی متمرکزی که یک مدیر بدان نیاز دارد، اجازه حضور میدهد و به هیجانات مخرب اجازه نمیدهد تا ما را از مسیر خود بیرون رانند. مدیران دارای چنین کنترلی، شفاف و اشتیاق خوشبینانه‌ای را ایجاد میکنند که طنین‌افکنی را به میزان بسیار مثبتی هماهنگ می‌سازد. همه اینها برای هوش هیجانی اهمیتی حیاتی دارند. از آنجایی که هیجانات مسری هستند - به ویژه از مدیران به دیگر افراد گروه - اولین وظیفه آنان متعادل ساختن هیجانی مناسب میباشد: در اختیار گرفتن هیجانات خویشتن. کاملاً واضح است که اگر مدیران و رهبران نتوانند به نحوی مؤثر هیجانات خود را مهار کنند، از نظمی هیجانات دیگران نیز ناتوان هستند. پس احساس یک مدیر و رهبر سازمانی، فراتر از یک مسأله شخصی است؛ با توجه به واقعیت نشر هیجانات، هیجانات یک رهبر اثرات فراگیری دارد. البته این بدان معنا نیست که یک رهبر همیشه از خطرات و مصائب زندگی در امان خواهد بود. طلاق، داشتن کشمکش با فرزند یا بیماری یک عزیز، مطمئناً هر شخصی را دچار مشکل خواهد کرد، اما کلید در این است که ضرورت‌های زندگی خصوصی یک مدیر و رهبر به روابط وی در محیط کار برسد یا نه! همدلی: مسأله کاریدر میان همه ابعاد هوش هیجانی، آگاهی اجتماعی ممکن است از همه شناخته شده‌تر باشد. همه ما همدلی یک معلم یا یک دوست را احساس کرده‌ایم و احتمالاً همه متوجه عدم حضور همدلی در یک مربی یا رئیس بی‌ملاحظه شده ایم، اما وقتی نوبت به کار میرسد به ندرت می بینیم که افراد به خاطر همدلیشان تحسین شوند، چه رسد به اینکه به آنان پاداش نیز داده شود. در میان واقعیتهای خشن بازار، این واژه، غیر تجاری به نظر میرسد اما در دنیای آموزش و پرورش حداقل در سطح کلامی توصیه می‌شود از آن بهره گرفته شود، گرچه تجربه نشان داده غالباً در عمل اشتباهات و سوء تفاهم‌های زیادی در این مهارت وجود دارد. اما همدلی، تنها به معنای حساسیت و رفته در گفتن «من خوبم، تو خوبی» نیست. همدلی بدان معنا نیست که رهبران باید هیجانات افراد را به خود بگیرند و سعی کنند همگان را خشنود سازند، این تفکر میتواند یک کابوس باشد که مانع انجام کار شود. همدلی یعنی وارد کردن احساسات کارکنان در ملاحظات اندیشمندانه و سپس اتخاذ تصمیمات هوشمندانه‌ای که آن احساسات را در پاسخ خود در نظر گرفته و به زبان بیاورد و مهمتر از همه اینکه همدلی، طنین افکنی را ممکن می‌سازد. رهبرانی که فاقد همدلی باشند به نحوی عمل میکنند که ایجاد ناسازگاری میکنند. در این مهارت شخص تلاش می‌کند دنیا از دریچه چشمان طرف مقابل دیده و به او بفهماند که حال و روزش را درک می‌کند، حتی اگر غیر منطقی به نظر برسد! همدلی لزوماً به معنی قبول کردن و تأیید احساسات و هیجانات طرف مقابل نیست، بلکه به منزله پذیرش و درک این احساسات می‌باشد. همدلی بر بنیان مدیریت خویشتن قرار می‌گیرد، البته این به معنای بیان

هیجان‌ات به شکلی متناسب است، نه خفه کردن آنها. توانایی همدلی در رهبران دارای هوش هیجانی، گاه منجر به این می‌شود که وقتی کارکنان به خاطر یک واقعه غمانگیز فردی یا حتی در طول یک مواخذه یا اخراج می‌گیرند، آنان نیز از خود بیخود شده و بگریند. بر خلاف معمول، مدیرانی که هیجان‌ات خود را می‌پلند و شرایط مناسب همدلی نشان نمی‌دهند، ممکن است گوشه گیر و غیر اجتماعی به نظر رسند. وقتی مدیران قادرند احساسات و نگرشهای دیگران را درک کنند، به سیستم رهنمون هیجانی نیرومندی دست یافته‌اند که گفته‌ها و کردار آنان را در مسیر مناسب قرار می‌دهد. بنابراین، همدلی امر جدانشدنی و اثربخش اجتماعی در کار می‌باشد. افراد همدل در شناخت و رسیدگی به نیازهای ارباب رجوع و یا زیردستان، فوق‌العاده عمل می‌کنند. آنان در دسترس به نظر می‌آیند، به نحوی که می‌خواهند حرفهایی را که دیگران باید بزنند، بشنوند. آنان با دقت گوش می‌دهند و آنچه را که افراد واقعاً از آن نگرانند، در می‌یابند و با توجه به همه اینها پاسخ می‌دهند. به علاوه همدلی کلید جذب استعدادهاست. رهبران همیشه برای توسعه، پیشرفت و نگه داشتن افراد ماهر، نیاز به همدلی دارند، اما آنگاه که در جذب استعدادها رقابت وجود دارد، رسیدن به این مهم دشوارتر است. در میان همه عوامل مؤثر در کنترل یک شرکت، مدیران و رهبران ناهماهنگ و ناسازگار، یکی از علل اصلی از دست دادن افراد بااستعداد و از کف دادن دانش سازمان هستند. چگونگی تعامل چهار حیطه محوری هوش هیجانی مدیران و رهبران همیشه نقش هیجانی اساسی را ایفا کرده‌اند. شکی نیست که رهبران قدیمی نوع بشر - چه ریش سفیدان قبیله‌ها و چه جادوگران - جایگاه خود را عمدتاً به این دلیل کسب می‌کردند که رهبریشان از جنبه هیجانی شگفتانگیز بوده است. در طول تاریخ و در فرهنگهای متعدد، رهبر در هر گروه انسانی، آن شخصی بوده است که دیگران در زمان رویارویی با سر در گمی یا تهدید و یا زمانی که باید کاری انجام می‌گرفته، چشم امید به قوت قلب و روشننگری آنان داشته‌اند. رهبر به عنوان راهنمای هیجانی گروه فعالیت می‌کند. در نظام سازمانی نوین، این وظیفه هیجانی خطیر - گرچه تاکنون بسیار نامرئی بوده است - به عنوان بااهمیت‌ترین وظیفه در میان بسیاری از کارهای مدیریت و رهبری باقی مانده است: جهت‌دهی هیجان‌ات دسته‌جمعی در مسیری مثبت و از میان بردن غباری که توسط هیجان‌ات مسموم به وجود آمده است. این وظیفه نیاز به یک مدیریت و رهبری در همه مکانها دارد، از اتاق انجمن گرفته تا اداره یک مغازه. به سادگی میتوان گفت که در هر گروه انسانی، مدیر و رهبر بیشترین قدرت تأثیرگذاری بر هیجان‌ات را داراست. اگر هیجان‌ات افراد به سمت اشتیاق کشیده شود، عملکرد به اوج خواهد رسید. اگر افراد به سمت کینه و اضطراب سوق یابند، از پیشرفت بازخواهند ماند. این امر جنبه دیگری از مدیریت و رهبری پایهای را نشان می‌دهد: و آثارش فراتر از تعیین کردن این که آیا یک کار به خوبی انجام می‌گیرد، می‌باشد. پیروان نیز برای ارتباط هیجانی حمایت‌گرانه و همدلی نگاه به مدیر و رهبر خود دارند. وقتی رهبران هیجان‌ات را در جهت مثبت می‌رانند، از همین افراد بهترین نتیجه به دست می‌آید. ما این اثر را طنینافکنیمینامیم. وقتی که آنها هیجان‌ات را در جهت منفی می‌رانند، ناسازگاری را پرورش داده و به اصول هیجانی که موجب درخشش افراد می‌شوند، آسیب وارد می‌کنند. این که آیا یک سازمان ورشکست می‌شود و یا شکوفا، تا حد زیادی به تأثیرگذاری رهبران در این بعد هیجانی اصولی بستگی دارد. البته کلید به کار بستن رهبری اصولی به سود همگان، در مهارتهای مدیریت و رهبری هوش هیجانی نهفته است: مدیران و رهبران چگونه خود و روابط خود را کنترل می‌کنند. مدیرانی که بهره رهبری اصولی را به حداکثر می‌رسانند آنهایی هستند که هیجان‌ات افراد تحت رهبری خود را در جهت صحیح رهنمون می‌کنند. چگونه همه اینها مؤثر واقع می‌شود؟! مطالعات اخیر بر روی مغز مکانیزم عصب شناختی رهبری اصولی را نشان می‌دهند و روشن می‌کنند که چرا تواناییهای هوش هیجانی تا این اندازه ضروری است. مدار باز دلیل این که چرا رفتار یک مدیر - نه تنها کاری که انجام می‌دهد بلکه نحوه انجام آن - تا این اندازه اهمیت دارد، در طراحی مغز انسان نهفته است: آنچه دانشمندان اخیراً از آن با عنوان مدار باز یاد می‌کنند، مداری است که ماهیت سیستم لیمبیک (مراکز هیجانی ما در این دستگاه قرار دارند) را تشکیل می‌دهد. یک دستگاه با مدار بسته مانند دستگاه گردش خون، خودگردان است؛ آنچه در دستگاه گردش خون اطرافیان ما رخ می‌دهد تأثیری بر دستگاه ما

ندارد. یک دستگاه مدار باز برای مدیریت خود وابستگی زیادی به منابع خارجی دارد. به دیگر سخن، ما برای حفظ ثبات هیجانی خود متکی به ارتباط مستقیم با دیگران هستیم. دستگاه لیمبیک مدار باز بدون شک یک عامل تکامل انسان بوده است چرا که به افراد اجازه می‌دهد که به نجات هیجانی یکدیگر بشتابند، مثلاً یک مادر را قادر به آرام کردن نوزاد گریان خود میکند یا در نخستینها (مثل میمون‌ها) در هنگام دریافت خطر با یک علامت به دیگران هشدار دهد. علیرغم شکل‌گیری تمدن پیشرفته ما، اصل مدار باز هنوز هم باقی مانده است. تحقیقات در بخش‌های مراقبت‌های ویژه (آی.سی.یو) نشان داده که حضور آرامبخش یک شخص دیگر نه تنها فشار خون بیمار را پایین می‌آورد بلکه ترشح اسیدهای چربی که مانع شریان‌ها می‌شوند را نیز کند می‌کند. جالب تر این که گرچه وقایع بسیار استرس‌زا در طول یک سال (مثلاً تنگدستی مادی جدی، آتش سوزی یا طلاق) خطر مرگ را در میان افراد میان سال منزوی سه برابر می‌کنند اما هیچگونه تأثیری بر افرادی که روابط نزدیک زیادی به وجود می‌آورند، ندارند. دانشمندان مدار باز را به عنوان «مقررات لیمبیک میان فردی» تعریف می‌کنند که از طریق آن یک شخص علایمی به دیگران انتقال می‌دهد که می‌تواند سطح هورمونی، عملکرد قلب، ریتم خواب و حتی عملکرد سیستم ایمنی را در بدن فردی دیگر تغییر دهد. به همین سبب است که جفت‌هایی که عاشق یکدیگرند قادر به تحریک کردن امواج اکسی‌توسین در مغز شخص مقابل می‌باشند که باعث ایجاد احساسی دلچسب و محبت آمیز می‌گردد. اما در همه جنبه‌های زندگی اجتماعی، نه فقط روابط عاشقانه، فیزیولوژی ما در هم می‌آمیزد و هیجانات به طور خودکار در حافظه شخصی که با وی هستیم تغییر ایجاد می‌کند. طراحی مدار باز دستگاه لیمبیک بدین معناست که دیگران می‌توانند فیزیولوژی - و نیز هیجانات - ما را تغییر دهند. با این که مدار باز بخش اعظم زندگی ما را در بر می‌گیرد اما ما معمولاً به خود فرآیند توجهی نداریم. دانشمندان این هماهنگی سازی هیجانات را در آزمایشگاه، با سنجش فیزیولوژی - مانند ضربان قلب - دو شخص در زمانی که با هم یک گفتگوی خوب دارند، به دست آورده‌اند. وقتی گفتگو آغاز می‌شود بدن هر کدام از آنها با ریتم متفاوتی عمل می‌کند، اما در پایان گفتگوی کوتاه پانزده دقیقه‌ای، نیم رخ فیزیولوژی آنان تا حد قابل ملاحظه‌ای شبیه به نظر می‌آید، پدیده‌ای به نام قرینه‌سازی [۵]. این جریان در طول یک گفتگوی هیجانی خنثی به ندرت و یا شاید اصلاً رخ نمی‌دهد. محققان بارها و بارها مشاهده کرده‌اند که چطور زمانی که افراد نزدیک یکدیگر هستند و حتی زمانی که تماس کلامی وجود ندارد، هیجانات بدین نحو غیر قابل جلوگیری نشر پیدا می‌کنند. برای نمونه وقتی سه فرد غریبه در مقابل یکدیگر برای یک یا دو دقیقه ساکت می‌نشینند فردی که هیجانات بارزتری دارد، حالت خود را به دو فرد دیگر انتقال می‌دهد، بدون به زبان آوردن حتی یک واژه. همین تأثیر در اداره، اتاق کنفرانس یا مغازه انتقال می‌یابد. افرادی که در محل کار به طور گروهی کار می‌کنند به نحوی اجتنابناپذیر تحت تأثیر احساسات یکدیگر قرار می‌گیرند و هر احساسی را از حسادت و حسرت گرفته تا نگرانی و شعف، با یکدیگر قسمت می‌کنند. هر چه گروه یکپارچه‌تر باشد، انتقال خلقی هیجانات گذشته حتی نقاط حساس شدیدتر می‌شود. به عنوان مثال در هفتاد گروه کاری صنایع متعدد، اعضای که در جلسات حضور می‌یافتند، خلقیات خود را - چه خوب و چه بد - در طول دو ساعت به یکدیگر منتقل می‌کردند. پرستارها و حتی حسابدارها که در طول هفته‌ها و یا هر چند ساعت یک بار حالاتشان مورد بررسی قرار میگرفت، وقتی با یکدیگر کار می‌کردند خلقی را از خود نشان میدادند که از یکدیگر گرفته بودند و حالات خلقی مشترک گروه تا حد زیادی مستقل از دردهای بود که به طور مشترک داشتند. مطالعات بر روی تیمهای ورزش حرفه‌ای نتایج یکسانی را نشان می‌دهد: کاملاً جدای از فراز و نشیبهای یک تیم، بازیکنان آن، در طول یک دوره چند روزه یا چند هفته‌ای حالات خود را با یکدیگر هماهنگ می‌کنند. چگونگی تأثیر حالات خلقی بر نتایج هیجانات بسیار تأثیرگذار، برق آسا و گاه مغل کار هستند ولی حالات خلقی احساسات کم قدرت تر و بادوام تری هستند که عمدتاً خود را در کاری که در حال انجام آن هستیم دخالت نمی‌دهند. یک رخداد هیجانی معمولاً یک حالت خلقی پایدار متناسب با خود را به جای می‌گذارد: جریانی از احساسات ملایم و مداوم در سرتاسر گروه. گرچه هیجانات و حالات خلقی ممکن است از نقطه نظر کاری بی اهمیت به نظر رسند اما آثاری واقعی در

به انجام رساندن کار دارند. نگرانی خفیف یک مدیر می تواند به عنوان علامت خطری عمل کند که هشدار می دهد چیزی نیاز به توجه بیشتر و تفکری دقیق تر دارد. در حقیقت در مواجهه با یک موقعیت خطرپذیر، یک حالت خلقی متعادل می تواند کمک فراوانی کند و خوش بینی بیش از حد می تواند منجر به غفلت از خطرات گردد. حالات خلقی بد و خوب هر دو خود را ماندگار می کنند، بیشتر به این علت که آنها ادراک و حافظه را تخریب می کنند. وقتی افراد احساس سرکوب نشده‌ای دارند، نور مثبت را در یک موقعیت می بینند و به یاد خاطرات خوب می افتند و وقتی احساس بدی دارند بر خاطرات مایوس کننده متمرکز می شوند. علاوه بر این انحراف ادراکی، وقتی فردی آشفته است ساعتها به طول می انجامد تا هورمونهای ناشی از استرس نهفته در او دوباره در بدن جذب شده و ناپدید گردند. به این دلیل است که یک رابطه ناخوشایند با یک رئیس می تواند شخصی را اسیر این آشفستگی کند، با ذهنی مشغول و بدنی که قادر به آرام کردن خود نیست: «در طول آن جلسه او من را آن قدر آشفته کرد که دیشب به مدت چند ساعت خوابم نمی برد.» در نتیجه ما طبعاً ترجیح می دهیم با افرادی باشیم که عواطف مثبت دارند، چرا که آنان احساسی خوب در ما ایجاد می کنند. دانیل گولمن و همکارانش معتقدند اصلی ترین وظایف یک رهبر و مدیر عبارتند از تولید اشتیاق، خوش بینی و شور و حال برای انجام کار مورد نظر، به همراه فراهم آوردن یک جو همکاری و اعتماد. آنان می خواهند نشان دهند چگونه هوش هیجانی به رهبران این توانایی را می دهد تا آن وظایف اساسی را به انجام رسانند. هر یک از چهار حیطه هوش هیجانی - خود آگاهی، خویشنداری، آگاهی اجتماعی و مدیریت رهبری یک سلسله مهارت های ضروری را به رهبری طنین افکن می افزاید. البته این حیطه ها ارتباطی نزدیک و رابطه ای پویا با هم دارند. مثلاً اگر یک مدیر و رهبر از هیجانات خود آگاهی نداشته باشد نمی تواند آن را مدیریت کند و اگر هیجانات او خارج از کنترل باشند، آنگاه توانایی او در ایجاد روابط دچار مشکل خواهد شد. تحقیقات محققان نظامی را در این پویایی کشف کرده است. مختصراً می توان گفت خود آگاهی، همدلی و خویشنداری را ممکن می کند و این دو با هم باعث به وجود آمدن مدیریت روابط تأثیر گذار خواهد شد. بنابراین رهبری و مدیریت هوش هیجانی بر پایه خود آگاهی شکل می گیرد، یعنی شناخت کامل ارزش ها، توانایی ها، نقاط قوت و ضعف و محدودیت های فرد در کنار تفسیری که از حالات هیجانی خود دارد. با توجه به اهمیت خود شناسی، توصیه می گردد مدیران حتی الامکان از کارگاه های افزایش مهارت خود آگاهی استفاده کنند. <http://modiir.parsiblog.com/-۳۴۳۴۳۵.htm>

## جملاتی برای مدیریت ذهن

... brain تراوشات ذهنی یک مدیر

برای آن که در جهت سلامت فکری ذهن خود را مدیریت نمائیم. نا مهربانی ها را با مهربانی پاسخ می دهی . به چهره های عبوس و اخمو لبخند هدیه می دهی . فریادهای حاکی از عصبانیت را با صدای بلند سکوت ، خاموش می کنی. در تمام کارهایت فقط به خدا توکل می کنی . \* بار همه زندگی را به خدا می سپاری . هر روز صبح تصمیم می گیری بهتر از دیروز زندگی کنی . به جای ترسیدن از موانع و مشکلات ، با شور و شادی به راههایی فکر می کنی که تو را به موفقیت می رسانند. ایمان داری که خواستن ، توانستن است. برای کمک به دیگران سر از پا نمی شناسی . همیشه به خیر و صلاح مردم کار می کنی . اهداف بلند مدت و کوتاه مدت زندگی ، طعم معنوی دارند. با عدالت رفتار کنی تا اعتماد متقابل در سازمان افزایش یابد.

## تصویر ذهنی و خود انگاره ی سازمان

۳۸: تصویر ذهنی و خود انگاره ی سازمان

مقدمه: رهبری و اداره ی امور سازمان ها در دنیای ناشناخته امروز، بدون بهره گیری از دستاوردهای مشترک علوم مرتبط مانند

مدیریت و روانشناسی، هرگز نمی‌تواند تضمینی برای موفقیت در رسیدن به اهداف سازمانی باشد. «روانشناسی» دانش رفتار، تجربه و فرایندهای ذهنی؛ و «مدیریت» دانش به کارگیری قابلیت‌های انسان در راستای اجرای برنامه‌های سازمان است؛ به همین دلیل کاربرد روانشناسی در مدیریت از اوایل قرن بیستم مورد توجه پژوهشگران و دانشمندان قرار گرفت. گزارش‌ها و مستندات موجود، بیانگر تأثیر شگرف کاربرد روانشناسی در موفقیت چشمگیر مدیران در بهره‌گیری از نیروی انسانی در سازمان‌هایی است که به توصیه‌های روانشناسی عمل کرده‌اند. «تصور ذهنی سازمانی»، نتیجه مطالعات روانشناسی در حوزه سازمان و مدیریت است که مدیران را بر مدیریت هرچه بهتر رفتار سازمانی خود و کارکنان توانمند می‌سازد. لذا ضروری است که مدیران و کارکنان بدانند که تصویر ذهنی و خودانگاره چیست؟ و چگونه بر عملکرد کارکنان و سازمان تأثیر می‌گذارد؟ تصویر ذهنیتصور ذهنی؛ صورت حاصل از تجربه، آموزش، فکر، وهم و خیال درباره‌ی خود و پدیده‌ها در ذهن (موجود زنده به ویژه انسان) است. تصویر ذهنی می‌تواند به واقعیت نزدیک و با آن منطبق و یا از آن دور باشد. تصویر ذهنی، امری لزوماً انفرادی نیست و گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع (اشخاص حقوقی) که به دلیل وابستگی به انسان مجازاً از ارگانیزم برخوردارند، نیز می‌توانند از تصویر ذهنی و خودانگاره برخوردار باشند. تصویر ذهنی به دو صورت مثبت و منفی ایجاد می‌شود. خودانگار هتصور ذهنی می‌تواند مربوط به خود فرد باشد که در این صورت از آن به «خودانگاره یا خود پنداره» تعبیر می‌شود؛ و می‌تواند به هر چیز دیگری غیر از خود مربوط شود که در این صورت همان «تصور ذهنی» نامیده می‌شود. بنابر این تصور ذهنی، عام مطلق و خودانگاره خاص مطلق است. خودانگاره یا خود پنداره، به تصویر ذهنی هر شخص (حقیقی یا حقوقی) در باره خودش اطلاق می‌شود. خودانگاره شخص حقیقی، همان ذهنیت و تصویر ذهنی فرد از خودش است و خودانگاره شخص حقوقی؛ از برآیند تصاویر ذهنی اعضا و اشخاص حقیقی و حقوقی مرتبط در داخل و خارج، حاصل می‌شود. خودانگاره، از عوامل تأثیر گذار بر رفتار است. برای مثال تصمیم به جراحی بینی در اثر خود زشت پنداری در ذهن قوت می‌گیرد؛ و تصمیم فرد برای انتخاب رشته تحصیلی، شغل و همسر؛ و تصمیم سازمان برای تغییر خط تولید، افزایش صلاحیت کارکنان و تمرکز زدایی به خودانگاره‌ی آن‌ها مربوط می‌شود. خودانگاره‌ی سازمانی و عوامل ایجاد کننده آنخودانگاره‌ی هر سازمان برآیند تصاویر ذهنی افراد شاغل در آن و افراد مرتبط با آن، از سازمان است. میزان تأثیر تصویر ذهنی هر فرد در خودانگاره‌ی سازمان، رابطه مستقیمی با نقش و جایگاه وی در سازمان و یا در ارتباط با آن دارد. بطوری که سهم تصویر ذهنی مدیران ارشد، مشتریان عمده و رقبای اصلی هر سازمان در خلق خودانگاره‌ی سازمان به مراتب بیشتر از کارکنان عادی، مشتریان جزء و رقبای ضعیف است. اما در این میان، سهم تصویر ذهنی نیروهای درونی از انسان‌های بیرون سازمان بیشتر است؛ به گونه‌ای که می‌توان از آن به استخوان بندی و چهارچوب اصلی خودانگاره‌ی سازمان نام برد و پس از آن تصویر ذهنی مشتریان اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. چرخه عملکرد تصویر ذهنی و خودانگار هعملکرد تصویر ذهنی و خودانگاره به دو صورت مثبت و منفی قابل بررسی است. تصویر ذهنی و خودانگاره‌ی مثبت، انگیزه برای بروز رفتار ایجاد می‌کند و فرد را به یافتن فرصت مناسب برای تجلی رفتار تشویق می‌نماید، به محض یافتن فرصت، فرد رفتار خود را انجام می‌دهد و سپس (صرف نظر از تأثیر سایر متغیرها) با بازخورد مثبت مواجه می‌شود و به رضایت خاطر و خشنودی می‌رسد و به این وسیله تجربه‌ی مثبتی به دست می‌آورد که بر تصویر ذهنی و خودانگاره‌اش افزوده می‌گردد و انگیزه جدیدی بوجود می‌آورد و این چرخه ادامه و ارتقاء می‌یابد. برای مثال، مدیری که به زیردستان خود اعتماد دارد مایل است امور را به آن‌ها واگذار کند و به محض یافتن فرصتی مناسب، اقدام خواهد کرد و کارکنان نیز پاسخ اعتماد او را با عملکرد مطلوب خواهند داد و در نتیجه تجربه‌ی مثبتی بر تصویر ذهنی و خودانگاره‌ی وی افزوده خواهد شد و در دفعات بعد بر دامنه تفویض اختیارش خواهد افزود. اما تصویر ذهنی و خودانگاره‌ی منفی، چرخه و نتیجه‌ای معکوس دارد؛ به این صورت که انگیزه‌ی عمل را از بین برده و یا تضعیف می‌کند و در نتیجه، فرد فرصت‌ها را از دست داده و با تهدیدها روبه‌رو می‌شود و وادار به بروز واکنش می‌گردد و سپس (صرف نظر از تأثیر سایر متغیرها) با دریافت بازخورد منفی، تجربه‌ای منفی در



ذهنش ثبت و بر تصویر ذهنی و خودانگاره‌ی وی افزوده می‌گردد و انگیزه‌اش تضعیف می‌شود. برای نمونه مدیری که خود را در برابر پیشرفت فناوری عاجز می‌پندارد؛ از آن می‌گریزد و شیوه‌های سنتی مبتنی بر گردش کاغذ و انسان در سرتاسر سازمان (که گزینه‌ی تهدیدآمیزی است) را بر اتوماسیون ترجیح می‌دهد و از آن در برابر تکنولوژی دفاع می‌کند؛ سپس در چرخه‌ی رقابت، عقب مانده و شکست می‌خورد و بازخوردهای منفی در قالب انتقاد و اعتراض سرازیر می‌شود و تجربه‌ی منفی دیگری بر خودانگاره‌ی منفی وی افزوده و پس از ناتوانی در برابر تکنولوژی، خود را در عرصه مدیریت (که فناوری جزء لاینفک آن شده است) نیز ناتوان می‌پندارد. تأثیر متقابل تصویر ذهنی کارکنان و سازمانتصویر ذهنی اعضای هر سازمان در جریان کار و تحت تأثیر عوامل مختلف شغلی، سازمانی و محیطی به صورت مثبت یا منفی شکل می‌گیرد و به جزئی از پیکره‌ی تصویر ذهنی کلی سازمان تبدیل می‌شود و با توجه به جایگاه و نفوذ فرد، بر تثبیت یا تغییر تصویر ذهنی سازمان تأثیر می‌گذارد و متقابلاً تصویر ذهنی سازمان به عنوان یک عامل سازمانی از طریق تأثیر بر افزایش یا کاهش رضایت شغلی کارکنان بر بهبود یا تضعیف عملکرد آن‌ها تأثیر می‌گذارد. بهینه سازی تصویر ذهنی سازمانی در عصر پیوند دانش و اطلاعات با دانایی و دارایی؛ رقابت و چالش برای ماندگاری به امری کاملاً جدی تبدیل شده و سازمانهای ناکام به سرعت حذف می‌گردند. در چنین شرایطی بهینه سازی تصویر ذهنی سازمان، از ضروری ترین ابزار برای پیشبرد برنامه‌های آن به شمار می‌رود؛ زیرا قدرت رفع چالش‌های خارجی را از درون خود سازمان ایجاد می‌کند. منظور از بهینه‌سازی، تغییر جهت و یا افزایش سرعت پیشرفت خودانگاره از حد منفی به حد مثبت است. برای این منظور، می‌بایست مدیران سازمان‌ها علاوه بر درک اهمیت و تأثیر خودانگاره بر عملکرد کارکنان، تصمیمات و اقدامات لازم برای کنترل و حذف عوامل منفی و گسترش عوامل مثبت به عمل آورند.

<http://www.birtak.com/archives/۳۰۳۳.php>

## هوش هیجانی ابزاری نوین در مدیریت بازار

امیرحسین شفق زاده

این مقاله به موضوع هوش هیجانی و کاربرد آن در مدیریت سازمان‌ها می‌پردازد. هوش هیجانی تعریف شده و با هوش تحصیلی مقایسه می‌شود. شرایط بروز هوش هیجانی و استعدادهای فردی برای ایجاد هوش هیجانی تشریح می‌شوند. سپس کاربرد هوش هیجانی در مدیریت بازار بررسی می‌شود. همچنین به موضوع هوش بین فردی، امید و خوش بینی و نقش آنها در مدیریت بازار پرداخته می‌شود. ۱- مقدمه مدیریت و یا عامل انسانی مهمترین دلیل تحولاتی است که امروز بشر در همه زمینه‌ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. در واقع عامل انسانی است که تفاوت‌های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته‌اش را رقم زده است. اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می‌شود. برای تغییر و حرکت بسوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه و غیره مهمترین و اصلی ترین عامل نیروی انسانی است. در واقع ثروت و دارایی هر جامعه‌ای تنها و تنها نیروی انسانی است. این دیدگاه شاید افراطی بنظر برسد ولی واقعیت‌های پیشرو در جوامع گوناگون این امر را ثابت می‌کند. اگر یک جامعه را با همه امکانات مادی و ثروت‌های بیکران با جامعه‌ای که از همه این امکانات بی‌بهره است مقایسه کنیم و مشاهده کنیم که جامعه فاقد ثروت از توان و قدرت بالاتری برخوردار است تنها عاملی که این مسئله را ایجاد کرده باید عامل انسانی باشد در زمینه امور اقتصادی و تجاری مانند همه دیگر بخش‌های اجتماعی عامل انسانی مهم و حیاتی است. مقاله حاضر نگاهی دارد به یکی از دیدگاه‌های جدید در زمینه مدیریت تجاری. نخستین توجهی که در عرصه مدیریت و تجارت به صورتی جدی به رفتار مناسب با عوامل انسانی مبذول گشت به التون مایو استاد دانشگاه هاروارد مربوط می‌شود. وی در تحقیقاتی که در شرکت برق وسترن انجام داد و به تحقیقات هاتورن معروف شد به این نتیجه مهم رسید که توجه به عامل انسانی

مهم ترین ابزار در رشد انگیزش و بهره‌وری سازمان‌ها و کارکنان آنها است. در واقع بعد از آنکه تیلور اصول مدیریت علمی خود را منتشر و اجرا نمود انقلابی در بهره‌وری سازمان‌ها رخ داد، اما به همان نسبت اداره سازمان‌ها را به سمت شیوه‌های مکانیکی که موجب کاهش رضایت کارکنان می‌شد سوق داد. تلاش‌های التون مایو که در واقع آغازگر جنبشی نوین در عرصه مدیریت بود و به مکتب رفتارگرایان معروف گشت باعث شد مدیران و نخبگان تجاری توجهی ویژه به عامل روحیه انسانی در داخل و خارج از سازمان نمایند. شکوفایی شیوه رفتارگرایان مربوط به سال‌های ۱۹۳۰ می‌شود با این وجود تا به حال این بینش اعتبار خود را حفظ نموده است. طوری که حالا در تقسیم‌بندی‌هایی که برای نگرش مدیریتی مدیران به کار می‌رود آنها را به دو دسته کارمندگراها و کارگراها تقسیم می‌کنند که در واقع تمایزی است بین کسانی که اولویت و تمرکز خود را بر انجام کار بدون توجه به روحیه دیگران می‌دهند و کسانی که روحیه کارکنان و انگیزش آنان را در نظر می‌گیرند. ناگفته پیداست بهترین شیوه روشی است که هر دو وجه را یعنی کارگرایی و کارمندگرایی را در اوج دارا باشد. هوش هیجانی به نظر می‌رسد می‌تواند شکل تکامل یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین‌های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تأمین رضایت آنها. ۲- هوش هیجانی در تجارت وقتی صحبت از هوش به میان می‌آید معمولاً به یاد نمره‌های درسی دانشگاه می‌افتیم یا تست‌های هوش آزمون‌های استخدامی به ذهنمان می‌رسد. اما به تعبیری وسیع‌تر می‌توان گفت دو نوع هوش وجود دارد: هوش تحصیلی و هوش هیجانی. با دیدی محدود که تا به حال وجود داشته است تنها به هوش تحصیلی توجه شده است و اصلاً تنها هوش تحصیلی به رسمیت شناخته شده است. هوشی که شاخص وجود آن و شاخص مقدار آن در افراد مختلف نمرات درسی یا نتایج تست‌های هوشی بوده است. آزمون‌هایی که معمولاً در محیط‌های بسته و انتزاعی برگزار می‌شوند و سایر متغیرهای اثرگذار به حداقل رسیده و در واقع متغیرهای محیطی که می‌توانند اثری سرنوشت ساز در توفیق یا شکست یک کار داشته باشند اثرشان تا حد خنثی پایین آورده می‌شود. در صورتی که حالا توجه دانشمندان به نوع دیگری از هوش متمرکز شده است. هوش هیجانی که حداقل در زندگی اجتماعی (به‌خصوص فعالیت‌های تجاری و بازاریابی) اهمیتی فراتر از هوش تحصیلی دارد. هوشی که در طول تاریخ مصلحان و نخبگان اجتماعی را از نخبگان علمی جدا می‌سازد. هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی اینکه فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود همیشه زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای به دست آوردن پاداش بزرگتر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه خود را حفظ نماید. هوش هیجانی نوع استعداد عاطفی است که تعیین می‌کند از مهارت‌های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می‌کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم. گلמן در کتاب هوش هیجانی خود به نقل از سالوی توصیف مبنایی خود از هوش هیجانی را درباره استعدادهای فردی در ۵ توانایی اصلی تشریح می‌نماید: شناخت عواطف شخصی: خودآگاهی و تشخیص هر احساسی است به همان گونه که بروز می‌نماید. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بینش و ادراک. ناتوانی در تشخیص احساسات راستین ما را سردرگم می‌کند. افرادی که در مورد احساسات خود اطمینان و قطعیت دارند بهتر می‌توانند زندگی خود را هدایت کنند. به کارگیری درست هیجان‌ها: قدرت تنظیم احساسات خود توانایی است که بر حس خودآگاهی متکی می‌باشد. افرادی که به لحاظ این توانایی ضعیف‌اند دائماً با احساس ناامیدی و افسردگی دست به گریبانند در حالی که افرادی که در آن مهارت زیادی دارند با سرعت بسیار بیشتری می‌توانند ناملایمات را پشت سر بگذارند. این توانایی کمک شایانی است برای از بین بردن تهدیدهای محیطی و یا کم کردن ضعف‌های درونی. برانگیختن خود: افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می‌گیرند بسیار مولد و اثر بخش خواهند بود. برای عطف توجه برانگیختن شخصی تسلط به نفس خود و برای خلاق بودن لازم است سکان رهبری

هیجان‌ها را در دست گرفت. توانایی دستیابی به مرحله غرقه شدن در کار انجام فعالیت‌های چشمگیر را میسر می‌گرداند. شناخت عواطف دیگران: همدلی اساس مهارت مردم است. کسانی (مدیران و تجاری) که از همدلی بالایی برخوردار باشند به علایم اجتماعی ظریفی که نشان دهنده نیازها یا خواسته‌های دیگران است توجه بیشتری نشان می‌دهند. این توان آنها را در حرفه‌های مدیریت و فروش که مستلزم مراقبت و توجه به دیگرانند موفق می‌سازد. حفظ ارتباط‌ها: بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط مهارت کنترل عواطف در دیگران است. اینها مهارت‌هایی هستند که محبوبیت رهبری اثر بخشی بین فردی را تقویت می‌کنند. این افراد هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دیگران بازمی‌گردد به خوبی عمل می‌کنند و ستاره‌های جامعه‌اند. ساختار مغز انسان با وجود رشد سرسام آوری که در علوم و ریاضیات و منطق داشته است از نظر عواطف با انسان‌های اولیه تفاوت چندانی نکرده است. هنوز عکس‌العمل انسان در قبال خشم جریان یافتن خون به سمت دست‌ها و تندتر شدن ضربان قلب می‌باشد. در برابر ترس خون به سمت عضلات اسکلتی بزرگ مانند عضلات پا جریان می‌یابد و گریختن را آسان می‌کند و در نتیجه صورت رنگ خود را از دست می‌دهد و در برابر عشق دچار انگیزش پارسامپاتیکی می‌شود که واکنشی از آرامش کلی و خرسندی را پدید می‌آورد و در هنگام تعجب ابروها را بالا می‌اندازد تا میدان دید وسیع‌تری داشته باشد. در واقع با وجود رشد بسیار بالای خردورزی در انسان که فاصله‌ای زیاد با اجداد خود پیدا کرده است قلب و عواطف و احساسات انسان‌ها تغییرات زیادی نکرده‌اند و انسان در این زمینه رشد چشمگیری نداشته است. با وجود آنکه خیلی پیش از آنکه مغز متفکر و منطقی پدید آید مغز هیجانی وجود داشته است. در واقع بادامه مغز که در مسایل هیجانی تخصص دارد و به عنوان مخزن خاطرات هیجانی عمل می‌کند در جریان تکامل نوع بشر موجب پیدایش قشر مخ شده است. مغز انسان در قرن ۲۱ زندگی می‌کند در صورتی که قلب او در دوران پارینه سنگی است. هسته هوش بین فردی ابتدا توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحيات و خلق و خو و انگیزش‌ها و خواسته‌های افراد دیگر است. ۳- هوش هیجانی و مدیریت بازار استفاده از هوش هیجانی در تجارت ایده‌ای نوین می‌باشد که برای بسیاری از مدیران و تجار جانفثاده است. در واقع بیشتر مدیران کماکان ترجیح می‌دهند برای انجام کارها از مغزشان استفاده کنند تا از قلبشان. نگرانی اصلی آنها آن است که احساس همدلی و دلسوزی با همکاران و مشتریان آنها را از پرداختن به اهداف سازمان دور نماید. در هر صورت همه بایستی قبول کنند که قواعد بازی در دنیای پست مدرن متفاوت است و بایستی طبق قاعده روز عمل کرد. شرکت‌های هوشمند برای نظارت بر تحولات بازار و همسو شدن با تغییرات سلیقه‌ای و استفاده از قوانین تشویقی معمولاً سیستم بازاریابی طراحی می‌کنند. سیستم بازاریابی فرایندی کامل است که موجب هماهنگی شرکت با بهترین فرصت‌های بازار می‌شود. فرایند کلی مدیریت بازار شامل ۴ مرحله اصلی است که عبارتند از: تجزیه و تحلیل بازار: معمولاً شامل سیستم‌های اطلاعاتی و تحقیقاتی بازار و بررسی بازارهای مصرف کننده و بررسی بازارهای سازمانی می‌باشد. محیط پیچیده و در حال تغییر است و همواره فرصت‌ها و تهدیدهای جدیدی به همراه می‌آورد. شرکت و سیستم استراتژیک آن باید محیط را همواره تحت نظر داشته باشند که این تحت نظر گرفتن محیط مستلزم دریافت اطلاعات زیادی می‌باشد. اطلاعاتی در مورد مصرف کنندگان و نحوه خرید آنها. انتخاب بازارهای هدف: هیچ شرکتی توانایی تأمین رضایت تمام مصرف کنندگان را ندارد. وجود شرکت‌های مختلف و قوی در تولید کالاهای مشابه بیانگر تنوع و تشتت سلايق بين مصرف کنندگان می‌باشد. هر شرکتی برای اینکه بتواند بهترین استفاده را از توانایی‌های بالقوه خود نماید و بهترین جایگاه را در بازار انتخاب نماید و در وضعیت بهتری قرار گیرد نیازمند بررسی چهار مرحله‌ای می‌باشد که شامل اندازه‌گیری و پیش‌بینی تقاضا تقسیم بازار، هدف‌گیری در بازار و جایگاه‌یابی در بازار می‌باشد. تهیه ترکیب عناصر بازاریابی: یکی از اساسی‌ترین مفاهیم در بازاریابی نوین همین مفهوم آمیخته بازاریابی می‌باشد. مجموعه‌ای از متغیرهای قابل کنترل که شرکت آنها در بازار هدف و برای ایجاد واکنش مورد نیاز خود ترکیب می‌کند. این ترکیب در واقع ابزار دست تاجر می‌باشد برای اینکه بازار را تحت تأثیر قرار دهد. این ترکیب که شامل طراحی محصول، توزیع کالا، قیمت‌گذاری و تبلیغات پیشبردی می‌باشد کلید اصلی



تجارت در بازارهای نوین می‌باشد. اداره تلاش‌های بازار: این مرحله شامل تجزیه و تحلیل رقبا و خط مشی‌های رقابتی بازار و برنامه‌ریزی، اجرا و سازماندهی و کنترل برنامه‌های بازاریابی است. شرکت‌ها وجه مهمی از بررسی‌های خود را باید روی رقبا بگذارند و به طور مداوم محصولات و قیمت‌ها و شیوه توزیع و تبلیغات پیشبردی رقبا را از نزدیک پی بگیرند و بدانند که در چه وضعی هستند. مدیریت در رأس هرم سازمان بایستی برنامه‌های بازاریابی را تنظیم نماید و بعد با برانگیختن همه افراد در همه سطوح برنامه را اجرایی نموده و برای اطمینان از اجرای برنامه‌ها و رسیدن به اهداف کنترل داشته باشد و ممیزی بازاریابی را نیز فراموش ننماید. در لایه‌های مختلف فرایند بازاریابی توجهی ویژه به مشتریان به عنوان شرکای سازمان می‌شود. به انسان‌هایی که دارای عواطف هستند و هر چه شرکت‌ها به سمت فعالیت‌های خدماتی می‌روند این حساسیت بیشتر می‌شود. هوش هیجانی در تکمیل مراحل فوق جهت دهنده مدیریت شرکت می‌تواند باشد. همه ما داستان کارآفرینان بزرگ را شنیده‌ایم که از هوش تحصیلی بالایی برخوردار نبوده‌اند و در دانشگاه وضعیت مطلوبی نداشته‌اند اما با تکیه بر هوش هیجانی خود بزرگترین شرکت‌های دنیا را ایجاد نموده‌اند. بزرگترین تجار و کارآفرینان معمولاً تأکید فراوانی بر غرایز خود دارند و برای آنچه در خصوص بازار حس می‌کنند اهمیت بسیار بالایی قائلند. وقتی فرد به مهندسان خود با تأکید می‌گوید این نام من است که بالای این شرکت نوشته شده است و بعد تصمیم مورد نظر خود را اجرا می‌کند بیانگر هوش هیجانی اوست. این بدان معناست که انسان‌هایی در بازار بسیار اثر گذارند که خوب می‌دانند در ورای همه منطق‌های ریاضی و علمی نیروی الهام و احساس کارساز است. نیرویی که از بشر اولیه تاکنون همواره همراه بوده است و ما را نیز که در سر خط حرکت تاریخ قرار داریم همان گونه یاری می‌نماید که اجداد اولیه‌مان را یاری می‌کرد. در واقع مدیران موفق که ساختار علمی بازار را می‌شناسند و هوش هیجانی را همچون خون بدان تزریق می‌نمایند شگفتی می‌آفرینند. مدیران و تجاری که هوش هیجانی بالایی دارند یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک می‌کنند و هدفمند با آن برخورد می‌کنند در اداره بازار ممتازند. این افراد حتی در زندگی فردی نیز خرسند و کارآمدند و توانی را در اختیار دارند که موجب می‌گردد افرادی مولد باشند. در واقع مدیریت سازمان ابتدا بایستی با تکیه بر هوش هیجانی مسیر را حس کند و دورنما را مشخص کند و مأموریت سازمان را تشخیص دهد و بعد با استفاده از قواعد علمی و تئوریک بازاریابی به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود دست یابد. احساس خدمتگزاری به مشتریان، همدلی درون سازمانی در جهت حفظ مشتریان و تعیین رسالت سازمان مسائلی نیستند که از طریق مباحث تئوریک بتوان بدانها پرداخت بلکه نیاز به هوشی برتر دارند که هم هوش بین فردی را شامل شود هم هوش درون فردی را. ۴- هوش بین فردی و امید و خوش بینی در خدمت بازار هسته هوش بین فردی ابتدای توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحیات و خلق و خو و انگیزش‌ها و خواسته‌های افراد دیگر است. در هوش درون فردی کلید اصلی عبارت است از: آگاهی داشتن از احساسات شخصی خود که حاصل خودآگاهی است و توانایی متمایز کردن و استفاده از آنها برای هدایت رفتار خویش. هوش بین فردی توانایی درک افراد دیگر است، یعنی اینکه چه چیز موجب برانگیختن آنها می‌شود، چگونه کار می‌کنند و چگونه می‌توان با آنها کار مشترک انجام داد. تجار و مدیران موفق جزو کسانی اند که از هوش میان فردی بالایی برخوردارند. هیچ و گاردنر چهار توانایی مجزایی را که به عنوان مؤلفه‌های هوش بین فردی مطرح می‌باشند به شرح زیر عنوان می‌کنند: سازماندهی گروه: داشتن ابتکار عمل در هماهنگی ساختن تلاش‌های گروهی از مردم است. این مهارت برای رهبران ضروری است و در رهبران کارآمد هر نوع سازمان تجاری مشاهده می‌شود. ارائه راه حل: استعداد میانجیگری، اجتناب از تعارض‌ها یا حل تعارض‌هایی که به وجود آمده است. افرادی که این توانایی را در سطح بالا دارند در جوش دادن معاملات و داوری کردن و وساطت توانایی زیادی دارند. ارتباط فردی: دارا بودن این استعداد رویارویی با دیگران یا شناخت و پاسخ دادن مناسب به احساسات و علائق مردم را آسان می‌سازد. این افراد همکاران تجاری خوبی هستند و در دنیای تجارت به عنوان فروشنده یا مدیر موفق می‌باشند و در زمینه دریافتن احساسات دیگران از

طریق حالت‌های چهره بسیار موفقند و از محبوبیت زیادی برخوردارند. تجزیه و تحلیل اجتماعی: به معنای توانایی دریافت احساسات، انگیزش‌ها، علایق دیگران و داشتن درکی عمیق از آنهاست. این آگاهی از احساسات دیگران باعث می‌شود این افراد به راحتی با دیگران صمیمی شوند. در بهترین حالت می‌توان گفت فردی با این توانایی مشاور تجاری خوبی می‌تواند باشد. خوش بینی و امید از دیگر ویژگی‌های افرادی است که دارای هوش هیجانی بالایی می‌باشند. امید نقش شگفت‌آوری در موفقیت تجاری و مدیریتی افراد دارد و زندگی حرفه‌ای هر کس که به کسب و کار تجاری می‌پردازد به نحو چشمگیری وابسته به میزان امید اوست. امید چشم‌انداز و دورنمایی روشن و پرنوری است که نشان می‌دهد در نهایت همه چیز به خوبی پیش خواهد رفت. شنایدر، امید را این گونه تعریف می‌کند: اعتقاد به این امر که هدف‌تان هرچه باشد هم اراده دستیابی به آن را دارید و هم راه آن مقابلتان گشوده است. افراد پرامید که امیدشان تمامی ندارد وقتی در دستیابی به هدفی مثلاً در انعقاد قرارداد معامله‌ای شکست می‌خورند بر این باورند که سخت تر کار و تلاش کنند و به مجموعه کارهایی می‌اندیشند که می‌توانست سبب موفقیت آنها در معامله مذکور شود و از آنها درس می‌گیرند. خوش‌بینی نیز همانند امید اثر بسیاری در موفقیت کار تجاری دارد. خوش بینی یعنی که فرد صبر و انتظار زیادی داشته باشد. انتظاری در این جهت که علی‌رغم وجود موانع و دلسردی‌ها در مجموع زندگی همه چیز درست خواهد شد. خوش بینی‌ها شکست را رویدادی می‌بینند که می‌توانند آن را جبران کنند. در تحقیقی که سیلکمن بر روی بازاریاب‌های شرکت بیمه مت لایف انجام داد مشخص شد که بازاریاب‌هایی که به طور ذاتی خوش بین هستند در سال اول کار خود به طور متوسط ۳۷ درصد بیشتر از افراد بدبین افراد را بیمه کرده‌اند و رها کردن کار در سال اول در بین افراد بدبین دو برابر افراد خوش بین بوده است. توانایی افراد در شنیدن و پذیرش پاسخ منفی با رویی گشاده در تمام زمینه‌های فروش و بده بستان تجاری توانی سرنوشت ساز است. ۵- نتیجه‌گیری خرید و فروش و بازار و مدیریت و تجارت به صورتی اجتناب ناپذیر با عامل انسانی سروکار دارند. چه در محیط داخل سازمان که سلول اصلی تشکیل دهنده واحدها افراد می‌باشند و چه در محیط خارج از سازمان که مدیریت با عوامل متعدد انسانی سروکار دارد. از دولتمردانی که قوانین تجاری را تدوین می‌کنند و گروه‌های مرجع اجتماعی مثل قهرمانان ورزشی و هنرمندان که سلایق مردم را در خرید اجناس و رواج مد جهت دهی می‌نمایند و نهاد خانواده که بخصوص در خریدهای بزرگ کانون اصلی مشورت می‌باشند و مشتریان نهایی که خریداران اصلی هستند تا نمایندگی‌های فروش و توزیع همگی عامل انسان را به عنوان هسته مرکزی با خود همراه دارند. هوش هیجانی به عنوان توانایی درک احساسات و نیاز دیگران کمک بسیار کارساز است در جهت هدایت دیگران در راهی که منتهی به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت سازمانی و رضایت افراد و جامعه می‌شود.

### اهمیت اندازه گیری هوش هیجانی

در اندازه گیری هوش هیجانی بیشتر به توان بالقوه انجام کار توجه می‌شود تا حاصل کار، یعنی بیشتر به فرایندها توجه داریم تا پیامدها. جلالی تاکید نموده است که نتایج پژوهش‌های انجام شده در خصوص هوش هیجانی در خارج از کشور نشان داده است که "مدارسی موفق هستند که به ایجاد رابطه مناسب بین دانش آموزان، دانش آموزان و معلمان و دانش آموزان و سایر اعضای مدرسه کمک می‌کنند." (جلالی، ۱۳۸۱). این نتایج با یافته‌های پژوهش دیگری در خصوص فرهنگ مدرسه (School culture) در داخل کشور مشابیه دارد. (مقنی زاده، ۱۳۸۰) در یافته‌های این پژوهش که در مقاله‌ای تحت عنوان "ارتقای فرهنگ مدرسه، بنیانی برای اصلاح مدرسه" در فصلنامه تعلیم و تربیت شماره مسلسل ۷۱ منتشر شده بر این نکته تاکید شده است که مدرسه صرفاً یک سازمان آموزشی نیست، بلکه جامعه‌ای کوچک است که از طریق فعالیت و مشارکت دانش آموزان خود به عنوان عناصر اصلی و بزرگسالان مدرسه، سمت و سو و فرهنگ خاص خویش را پیدا می‌کند و دارای هویت است. (مقنی زاده،

(۱۳۸۱). با توجه به اهمیت هوش هیجانی و تازه گی مطالب طرح شده توسط جلالی، بخشی از مقاله وی که در آن تعریف و بررسی پیشینه نظری هوش هیجانی و پیشینه مطالعات تجربی هوش غیر شناختی و تعریف مختصری از مولفه های اصلی هوش هیجانی و اجتماعی و عوامل تشکیل دهنده آن ارائه شده؛ عیناً به تفکیک عناوین مربوطه درج می نمائیم. تعریف و پیشینه هوش هیجانی تعریف هوش هیجانی نیز همانند هوش شناختی شناور است. این اصطلاح از زمان انتشار کتاب معروف گولمن (۱۹۹۵) (Gole man) به گونه ای گسترده به صورت بخشی از زبان روزمره در آمد و بحث های بسیاری را برانگیخت. گولمن طی مصاحبه ای با جان انیل (۱۹۹۶) هوش هیجانی را چنین توصیف می کند: "هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی است. توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تکانش هاست. عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص ایجاد انگیزه و امید می کند. هم حسی یعنی آگاهی از احساسات افراد پیرامون شماست. مهارت اجتماعی یعنی خوب تا کردن با مردم و کنترل هیجان های خویش در رابطه با دیگران و توانایی تشویق و هدایت آنان است." گولمن در همین مصاحبه ضمن مهم شمردن هوش شناختی و هیجانی می گوید: هوش بهر (IQ) در بهترین حالت خود تنها عامل ۲۰ درصد از موفقیت های زندگی است. ۸۰ درصد موفقیت ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می دهد. هوش غیر شناختی، ابعاد شخصی، هیجانی، اجتماعی و حیاتی هوش را که اغلب بیش تر از جنبه های شناختی آن در عملکردهای روزانه موثرند؛ مخاطب قرار می دهد. هوش هیجانی با توانایی درک خود و دیگران (خودشناسی و دیگر شناسی)، ارتباط با مردم و سازگاری فرد با محیط پیرامون خویش پیوند دارد. به عبارت دیگر "هوش غیر شناختی پیش بینی موفقیت های فرد را مسیر می کند و سنجش و اندازه گیری آن به منزله اندازه گیری و سنجش توانایی های شخص برای سازگاری با شرایط زندگی و ادامه حیات در جهان است." بار-آن (۱۹۹۷) (Bar-on) پیتر سالوی (۱۹۹۰) (salovey) ضمن اختراع اصطلاح سواد هیجانی (Emotional Litesy) به پنج حیطه در این مورد اشاره می کند. ۱. شناخت حالات هیجانی خویش: یعنی، خود آگاهی. ۲. اداره کردن هیجان ها: یعنی، مدیریت هیجان ها به روش مناسب. ۳. خود انگیزی: یعنی کنترل تکانش ها، تاخیر در ارضای خواسته ها و توان قرار گرفتن در یک وضعیت روانی مطلوب. ۴. تشخیص دادن وضع هیجانی دیگران، همدلی. ۵. برقراری رابطه با دیگران. پیشینه مطالعه هوش غیر شناختی پیشینه هوش هیجانی را می توان در ایده های و کسلر به هنگام تبیین جنبه های غیر شناختی هوش عمومی جست و جو کرد. و کسلر در صفحه ۱۰۳ گزارش ۱۹۴۳ خود درباره هوش می نویسد: "کوشیده ام نشان دهم که علاوه بر عوامل هوشی، عوامل غیر هوشی و ویژه ای نیز وجود دارد که می تواند رفتار هوشمندانه را مشخص کند. نمی توانیم هوش عمومی را مورد سنجش قرار دهیم مگر این که آزمون ها و معیارهایی نیز برای سنجش عوامل غیر هوشی در برداشته باشد." و کسلر در صدد آن بود که جنبه های غیر شناختی و شناختی هوش عمومی را با هم بسنجد. تلاش او در این زمینه را می توان در استفاده وی از کاربرد خرده آزمون های تنظیم تصاویر و درک و فهم - که دو بخش عمده آزمون وی را تشکیل می دهند - دریافت. در خرده آزمون درک و فهم "سازگاری اجتماعی" و در تنظیم تصاویر شناخت و تمیز "موقعیت های اجتماعی" مورد بررسی قرار می گیرد. پژوهش های انجام شده توسط سیپس (Sipps) و همکارانش (۱۹۸۷) نیز نشان می دهد که بین درک و فهم تصاویر و شاخص های هوش اجتماعی پرسش نامه شخصیت کالیفرنیا (Cpi)، هم بستگی معناداری وجود دارد. (شریفی ۱۳۷۵) علاوه بر این موارد، و کسلر در کارهای خود به تلاش های "دال" مبنی بر سنجش جهات غیر شناختی هوش نیز اشاره کرده است. نتیجه کوشش های دال - همان گونه که پیش از این نیز عنوان گردید - در مقیاس رشد اجتماعی و این لند (winlend) منعکس است. (لیپر ۱۹۴۸) (Leeper) نیز بر این باور بود که "تفکر هیجانی" بخشی از "تفکر منطقی" است و به این نوع تفکر - یا به معنایی کلی تر "هوش" - کمک می کند. روان شناسان دیگری نظیر (میر ۱۹۹۳) (Meyer) و سالووی نیز پژوهش های خود را بر جنبه های

هیجانی هوش متمرکز کرده اند. پژوهشگران از طریق سنجش مفاهیمی مانند مهارت های اجتماعی، توانمندی های بین فردی، رشد روان شناختی و آگاهی های هیجانی که همگی مفاهیمی مرتبط با هوش هیجانی هستند، به بررسی ابعاد این نوع هوش پرداخته اند. دانشوران علوم اجتماعی نیز به کشف روابط بین هوش هیجانی و سبک های مختلف مدیریت و رهبری و عملکردهای فردی و تغییرات درون فردی و اجتماعی و انجام ارزش یابی از عملکردهای فردی و گروه، همت گماشته اند. شایان ذکر است که ایده "هوش هیجانی" پس از ۵۰ سال بار دیگر توسط گاردنر (۱۹۸۳)، استاد روان شناسی دانشگاه هاروارد دنبال شد. گاردنر (Gardner) هوش را مشتمل بر ابعاد گوناگون (زبانی، موسیقایی، منطقی، ریاضی، جسمی، میان فردی و درون فردی) می داند. او وجوه شناختی مختلفی را با عناصری از هوش غیر شناختی یا به گفته خودش "شخصی" ترکیب کرده است. بعد غیر شناختی (شخصی) مورد نظر گاردنر مشتمل بر دو مولفه کلی است که وی آن ها را با عناوین استعدادهای درون روانی و مهارت های (میان فردی) معرفی می کند. به نظر گاردنر، هوش هیجانی متشکل از دو مولفه زیر است: هوش درون فردی: که به توانایی درک و فهم دیگران اشاره دارد و می خواهد بداند چه چیزهایی انسان ها را بر می انگیزند، چگونه فعالیت می کنند و چگونه می توان با آن ها همکاری داشت. به نظر گاردنر فروشنده گان، سیاست مداران، معلمان، متخصصان بالینی و رهبران مذهبی موفق احتمالاً از هوش میان فردی بالایی برخوردارند. روان شناسان در قلمرو فعالیت های پژوهشی خود علاوه بر این دو نوع هوش، به انواع دیگری از هوش نیز پی برده و به طور کلی آنها را به سه گروه به شرح زیر تقسیم کرده اند (ری زل ۱۹۹۲): ۱. هوش انتزاعی: منظور توانایی درک و فهم حل مسائل از طریق نمادهای کلامی و ریاضی است. ۲. هوش عینی: منظور توانایی درک و فهم و حل مسائل از طریق دستکاری و به کارگیری اشیا است. ۳. هوش اجتماعی: منظور توانایی درک و فهم دیگران و ایجاد ارتباط با آن ها است. (مایر و سالوی ۱۹۹۳)

"هوش هیجانی" را نوعی هوش اجتماعی و مشتمل بر توانایی کنترل هیجان های خود و دیگران و تمایز بین آنها و استفاده از اطلاعات برای راهبرد تفکر و عمل دانسته و آن را متشکل از مولفه های "درون فکری" و "میان فردی" گاردنر می دانند و در پنج حیطه به شرح زیر خلاصه می کنند. ۱. خود آگاهی (Self-Awareness) به معنای آگاهی از خویشتن خویش توان خود نگری و تشخیص دادن احساس های خود به همان گونه ای است که وجود دارد. ۲. اداره هیجان ها (Manage Oneself) به معنای اداره یا کنترل هیجان ها، کنترل احساسات به روش مطلوب و تشخیص منشاء این احساسات و یافتن راه های اداره و کنترل ترس ها و هیجان ها و عصبانیت ها و امثال آن است. ۳. خود انگیزی (Motivating Oneself): به معنای جهت دادن و هدایت عواطف و هیجان ها به سمت و سوی هدف، خویشتن داری هیجانی و به تاخیر انداختن خواسته ها و بازداري تلاش هاست. ۴. هم حسی (Empathy): به معنای حساسیت نسبت به علائق و احساسات دیگران و تحمل دیدگاه های آنان و بها دادن به تفاوت های موجود بین مردم در رابطه با احساسات خود نسبت به اشیا و امور است. ۵. تنظیم روابط (Handling Relationship) به معنای اداره هیجان های دیگران و برخورداری از کفایت های اجتماعی و مهارت های اجتماعی است. مولفه های اصلی هوش هیجانی و اجتماعی و عوامل تشکیل دهنده آن ها (الف) مولفه های درون فردی ۱) Interpersonal Components - خود آگاهی عاطفی (هیجانی) ۲) Emotional Self Awareness - جراتمندی ۳) Assertiveness (AS) - حرمت نفس (-SELF) SR) ۴) REGARD - خود شکوفایی ۵) SELF-ACTUALIZATION (SA) - استقلال عمل (INDEPENDENCE) (IN) (ب) مولفه های سازگاری ۱) ADAPTIBILITY-COMPONENTS - آزمون واقعیت ۲) REALITY TESTING (RT) - انعطاف پذیری ۳) FIEXIBILITY (FL) - حل مساله (PS) PROBLEM SOLVING (پ) مولفه های خلق و خوی عمومی (کلی) ۱) GENERAL MOOD-COMPONENTS - خوش بینی ۲) OPTIMISM (OP) - نشاط (HA) HAPPINESS (ت) مولفه های میان فردی ۱) INTERPERSONAL COMPONENTS - هم حسی ۲) EMPATHY (EM) - مسئولیت اجتماعی ((RE) ۳) SOCIAL RESPONSIBILITY - روابط بین فردی (IR) INTERPERSONAL RELATIONSHIP (ث) مولفه های

کنترل تنش ها ۱- STRESS MANAGEMENT-COMPONENTS- تحمل تنش ها ۲- STRESS (ST) TOLERANCE- کنترل تکانه ها (IC) IMPULSE-CONTROL در زیر، چکیده مفهوم هر یک از این ۵ مولفه و ۱۵ عامل تشکیل دهنده آن ها ارائه می شود. توصیف گسترده این مولفه ها را در دستور عمل اجرای پرسش نامه سنجش بهر هیجانی بار-آن (۱۹۹۰) می توان یافت. مولفه ها ۱- مولفه درون فردی: توانایی های شخص را در آگاهی از هیجان ها و کنترل آنها مشخص می کند. ۲- مولفه های میان فردی: توانایی های شخص را برای سازگاری با دیگران و مهارت های اجتماعی بررسی می کند. ۳- مولفه سازگاری: انعطاف پذیری و توان حل مساله و واقع گرایی شخص را مورد بررسی قرار می دهد. ۴- مولفه اداره یا کنترل تنش ها: توانایی تحمل تنش و کنترل تکانه ها را بررسی می کند. ۵- مولفه خلق و خوی عمومی: نشاط و خوش بینی فرد را مورد بررسی قرار می دهد. عوامل ۱- خود آگاهی عاطفی (هیجانی) (ES): میزان آگاهی فرد از احساسات خویش و درک و فهم این احساسات را بررسی می کند. ۲- جراتمندی (AS): ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع منطقی و مطلوب از حق و حقوق خویش را مورد بررسی قرار می دهد. ۳- حرمت نفس (SR): توان خود آگاهی و درک و پذیرش خویش و احترام به خود را بررسی می کند. ۴- خود شکوفایی (SA): توانایی تشخیص استعداد های ذاتی و استعداد انجام دادن کارهایی را که شخص می تواند و می خواهد و از انجام دادن آنها لذت می برد، بررسی می کند. ۵- استقلال (IN): توانایی خود رهبری، خویش داشتن داری فکری و عملی و رهایی از وابستگی های هیجانی را بررسی می کند. ۶- هم حسی (EM): توان آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات را بررسی می کند. ۷- مسئولیت اجتماعی (RE): توانایی فرد را در معرفی خود به عنوان عضوی مفید و سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خویش را مورد بررسی قرار می دهد. ۸- روابط میان فردی (IR): توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل که نزدیکی عاطفی، صمیمیت و داد و ستد مهرآمیز از ویژگی های آن است، بررسی می کند. ۹- آزمون واقعیت (RT): توانایی ارزیابی رابطه بین تجربه عاطفی و عینیت های موجود را بررسی می کند. ۱۰- انعطاف پذیری (FI): توانایی کنار آمدن با هیجان ها، افکار و رفتارهای فرد را در شرایط و موقعیت متغیرهای مختلف بررسی می کند. ۱۱- حل مساله (PS): توانایی تشخیص و تعریف مشکلات و خلق و کاربرد راه حل های موثر را مورد مطالعه قرار می دهد. ۱۲- تحمل تنش ها (ST): توان تحمل فرد را در برابر رویدادهای ناخوشایند و شرایط تنش زا و هیجان های شدید بررسی می کند. ۱۳- کنترل تکانه ها (IC): توانایی مقاومت فرد را در برابر تنش ها یا وسوسه و کنترل هیجان های خویش بررسی می کند. ۱۴- خوش بینی (OP): توانایی توجه به جنبه های روشن تر زندگی و حفظ نگرش مثبت را حتی هنگام وجود احساسات منفی و ناخوشایند مورد بررسی قرار می دهد. ۱۵- نشاط (HA): توانایی احساس رضایت از زندگی، احساس رضایت از خود و دیگران، سرزندگی و ابراز احساسات مثبت را بررسی می کند. متأسفانه در نظام فعلی ارزشیابی تحصیلی توجه چندانی به اندازه گیری هوش هیجانی و در نتیجه تقویت آن در دانش آموزان نمی شود. امید می رود رویکرد به ارزشیابی کیفی و مقیاس های کیفی و استفاده از فنون ارزشیابی توصیفی در تدوین برنامه درسی و ارزشیابی تحصیلی در آموزش و پرورش کشور به تدریج به اهمیت جنبه های غیر شناختی هوش در موفقیت تحصیلی دانش آموزان پی برده شود. برای این کار همانگونه که جلالی توصیه کرده، تهیه و تدوین ابزارهای لازم جهت سنجش هوش هیجانی به منظور برنامه ریزی و هدایت دانش آموزان برای کسب موفقیت بیشتر لازم است. لذا پیشنهاد می شود این امر در دستور کار وزارت آموزش و پرورش قرار گیرد. \*۳۱۳/ http://rezaashtiani.mihanblog.com/post/

### تاریخچه هوش هیجانی

در روزگاران قدیم که فقط انسان بود و چند وسیله ساده برای کار و امرار معاش، عده ای در پی یافتن روشهایی بودند تا از سختی کار بکاهند و بر سرعت تولید محصولات بیافزایند. و این تلاش ها همگام با پیشرفت علم و تکنولوژی به ثمر نشست و ماشین ها یکی



از پس از دیگری و پیشرفته‌تر و پیچیده‌تر از گذشته آمدند تا به یاری انسان بشتابند. انسان قرن بیستم آنچنان شگفت‌زده مسابقه تکنولوژی شد که به تدریج فراموش کرد هدف اولیه چه بود. نگرانی‌ها آغاز شد، نگرانی از اینکه مبدا ماشین جایگزین انسان گردد و در واقع جایگاه وسیله و هدف جابجا گردد. شاید اینجا بود که انسان به خود آمد و متوجه شد جایگاه اصلی او در حال فراموشی است. به تدریج مشخص شد این انسان و نیروهای برتر ذهنی اوست که ابزارهای شگفت‌انگیز را می‌آفریند، پس مطلوب است به کیفیات و منابع انسانی بیش از ماشین و منابع طبیعی و معدنی ارج نهاده شود. در این وادی کشورهای توسعه یافته خیلی زود به اهمیت علوم انسانی و نقش آن در توسعه جوامع پی برده و در جهت ارتقاء دانش در این حوزه و استفاده از آن، گام‌های بلند برداشتند. بنابراین در جهت اصلاح آنچه در گذشته رخ داده و ارزشمند تلقی می‌شد (کمیت)، متخصصان به تدریج نگاهی نو و متفاوت را برگزیده و به کیفیت کار و استفاده از منابع ارزشمند و اصلی آن، یعنی انسان توجه بیشتری نمودند. این توجه در دنیای مدیریت به خوبی درک و به کار گرفته شد، به گونه‌ای که در مفهوم پردازی‌های اساسی این شاخه از علم تاثیر بسزایی گذاشت. از آن زمان که مفهوم مدیریت کیفیت در گستره علم مدیریت پا به عرصه وجود گذاشت، و با نگاهی به موفقیت‌های فراوان سازمان‌ها و شرکت‌ها، ناشی از به کارگیری این مفهوم، دیگر کمتر کسی اعتقاد دارد که مدیریت یک امر ذاتی است، بلکه با ارایه انواع روش‌ها و فنون مدیریتی به امر کاملاً "اکتسابی" مبدل گشته است. در گستره مدیریت کیفیت آنچه به روشنی خودنمای می‌کند، کمکی است که علم روانشناسی و یافته‌های آن در اثربخشی این مفهوم و به کارگیری آن در عمل از خود به جای گذاشته است. با نگاهی به مفاهیم و روش‌های به کار گرفته شده در مباحث TQM و با کمی آگاهی از مفاهیم روانشناسی، جایگاه این علم در یاری‌رسانی به مدیریت به خوبی روشن می‌گردد. گرچه منطقی به نظر می‌رسد که هر کجا انسان وجود داشته باشد، علم روانشناسی نیز حضور خواهد داشت اما مباحثی چون اصول ارتباط انسانی در کار، ایجاد انگیزه، مقاومت در مقابل تغییر، شناخت دیگران (همکاران و مشتری)، تعیین اهداف، کاهش استرس، مدیریت هیجانات و غیره از جمله موضوعاتی هستند که روانشناسان، بویژه نسبت به آن توجه بیشتری نشان داده‌اند. پیچیده‌گی‌های عصر حاضر و سرعت و شتاب تحولات در عرصه‌های مختلف دنیای کار و زندگی نقش یافته‌های دقیق و علمی روانشناسی را به نوبه خود حساس‌تر نمود و در این را بویژه در مسیر تحولات صنعتی و سازمانی متخصصان روانشناسی را بر آن داشت تا در نظریه پردازی‌ها و پژوهش‌های خود نگاه ویژه‌ای را اتخاذ کنند. این نگاه پاسخی بود به عدم کارآیی نظریه‌ها و نگرش‌های قدیمی‌تر در این عرصه. نظریه‌های قدیمی به چالش کشیده شد و در این میان مشخص شد توانمندی‌های صرفاً "عقلایی" (IQ) دیگر نمی‌تواند پیش‌بینی‌کننده خوبی برای موفقیت در کار و زندگی باشد. در ادامه این حرکت و پس از ارایه نظریه هوش چندگانه توسط هاوارد گاردنر از دانشگاه ییل در سال ۱۹۸۳ که تلاش کردن بین ظرفیتهای عقلانی و هیجانی تمایز قائل شود، در سال ۱۹۹۵ رابرت اشترنبرگ مدلی را از هوش موفقیت پیشنهاد نموده است، که برای پیشرفت در دانش آموزان با توانایی بالا سودمند می‌باشد و برای آموزش تمام دانش آموزان قابل اجرا است. مدل وی به معلمان کمک می‌کند تا بر مهارت‌هایی تاکید ورزند که برای موفقیت‌های اجتماعی و دانشگاهی لازم است. این مدل سه بعدی پیشنهاد می‌دارد که قابلیت‌های ذهنی شامل توانایی‌های تحلیلی، توانایی‌های آفرینش و خلق کردن و توانایی‌های عملی برای کسب موفقیت‌های اجتماعی، کاری، آکادمیک و موفقیت در زندگی حائز اهمیت می‌باشند. ریچارد بویاتزیس و فابیو سالا مدل مخصوص به خود را از ملاک‌های مربوط به چیزی که در مقایسه با برخی مولفه‌های توانایی یا مولفه‌های شخصیتی، هوش نامیده می‌شود، ارائه کردند. آن‌ها بر این باور می‌باشند که آن چیزی که به نام هوش طبقه بندی می‌شود، باید دارای ویژگی‌هایی باشد، از جمله: O مرتبط با کارکردهای عصبی - غدد درون ریز بوده، O با شبکه‌ی عصبی و سیستم غدد درون ریزی که در ارتباط است، فرق داشته باشد، O با پیامدهای کار و زندگی در ارتباط باشد، O ارزشی را به درک شخصیت و رفتار انسانی بی‌افزاید. در سال ۱۹۹۰ پیترو سالوی از دانشگاه ییل و جان مایر از دانشگاه همپشایر به ارایه نظریه قابل فهمی از هوش هیجانی دست زدند. سالوی و مایر، هوش هیجانی را

به عنوان توانایی نظارت و نظم‌دهی احساسات خود و دیگران و استفاده از احساسات برای راهنمای فکر و عمل توصیف کردند. هوش هیجانی اما طبق تعریف رون بار-آن (۲۰۰۰) عبارت است از مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های هیجانی و اجتماعی که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازهای محیطی به طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد. این مجموعه شامل موارد زیر است: (۱) توانایی آگاه بودن از خود، درک و فهم خود و قدرت بیان خویش (۲) توانایی آگاه بودن از دیگران، درک و فهم دیگران و قدرت بیان آنها (۳) توانایی مواجهه با هیجان‌های شدید و کنترل تکانه‌ها در خویش (۴) توانایی انطباق با تغییرات و حل مسائلی با ماهیت اجتماعی و یا فردی. لازم به ذکر است که آزمون هوش هیجانی بار-آن در ایران ترجمه و استاندارد شده و هم اکنون از آن در پژوهش‌های مربوط به این حیطه استفاده می‌شود. دانیل گولمن، ژورنالیست روانشناس از دانشگاه هاروارد این مفهوم را در کتابی تحت عنوان هوش هیجانی، که جزو پرفروشترین کتابهای زمان خود بود و در ایران به ترجمه خانم نسرین پارسا از انتشارات رشد به بازار آمد، به شکلی کاربردی و ساده معرفی نمود. تعریف گولمن (۱۹۹۵) از هوش هیجانی بدین صورت است که او دو شیوه متفاوتی از آگاهی و دانستن را بیان می‌کند: شیوه عقلانی و شیوه هیجانی و زندگی روانی انسان را ناشی از تعامل کارکرد هر دو عامل می‌داند. او معتقد است به جای نادیده گرفتن هیجانات، شخص بایستی به طور هوشمندانه‌ای با آنها مواجه شود؛ تنها با هوش هیجانی می‌توان خود را برای پایداری در مقابله با ناکامی برانگیخت. حالات روحی و خلق خود را تنظیم کرد و ارضای نیاز را به تعویق انداخت و از غرق شدن تفکر در مسائل ناراحت کننده اجتناب کرد و با دیگران همدلی نمود. گولمن سپس تلاش کرد تا نقش هوش هیجانی را در عرصه کار بویژه صنعت و سازمان در کتابی با نام هوش هیجانی در کار نشان دهد. این کتاب نیز توسط بهمن ابراهیمی و آقای محسن جوینده توسط انتشارات بهین دانش در سال ۱۳۸۳ به چاپ رسیده. با توجه به اهمیت مفهوم هوش هیجانی در دنیای کار و به منظور تحقیق و پژوهش بیشتر در این زمینه، دانیل گولمن و همکارانش به تاسیس کنسرسیوم هوش هیجانی مبادرت ورزیدند. آنگاه با نگاهی به نقش مدیریت و رهبری سازمانی در مدیریت کیفیت به همراه ریچارد بویاتریس و آنی مک کی در کتابی بنام **Primal Leadership** به بررسی نقش هوش هیجانی در مدیریت و رهبری کیفی سازمان پرداختند که این کتاب نیز توسط بهمن ابراهیمی ترجمه شده و بزودی توسط انتشارات سازمان مدیریت صنعتی به بازار خواهد آمد. خانم دکتر اکبرزاده از دانشگاه الزهرا نیز کتابی را تحت عنوان هوش هیجانی ترجمه و تألیف کرده‌اند که انعکاس نظرات پیترو سالوی و جان مایر می‌پردازد. این کتاب توسط انتشارات فارابی چاپ و پخش شده است. نگاه اجمالی به ظهور مفهوم هوش هیجانی از ۱۹۰۰ الی ۱۹۶۹، هوش و هیجان به عنوان دو حیطه جدا از همتحقیقات در باب هوش: در این دوره حوزه آزمون‌گری روانشناختی برای هوش رشد و گسترش یافت و یک تکنولوژی صریح و رکی درباره آزمون‌های هوش قدم به عرصه وجود گذاشت. تحقیقات در باب هیجان: در حوزه‌ای جدا از هیجان بحث و گفتگو متمرکز بر همان مشکل قدیمی مرغ و تخم مرغ بود که کدامیک زودتر بوجود آمدند؛ واکنش‌های فیزیولوژیکی یا هیجان. در دیگر گستره‌های کاری، داروین در رابطه با انتقال‌پذیری و تکوین پاسخ‌های هیجانی سخن گفته بود اما در طول این دوره هیجان اغلب، به عنوان یک موضوعی که فرهنگی است تعیین شد و عمدتاً محصول آسیب‌شناسی و پدیده‌هایی با ویژگی فردی نگریسته می‌شد. تحقیقات در باب هوش اجتماعی: همانگونه که آزمون‌گری هوشی پا به عرصه وجود گذاشت تمرکز بر روی هوش کلامی و بیانی بود. تعدادی از روانشناسان به دنبال شناسایی هوش اجتماعی هم بودند ولی به هر جهت تلاش در این جهت به وضوح مایوس کننده بود و مفاهیم هوشی منحصرراً به صورت شناختی باقی ماندند. از ۱۹۷۰ الی ۱۹۸۹: پیش‌تازان هوش هیجانی‌پایه‌داران هوش هیجانی در این دو دهه تلاش می‌کردند: حوزه شناخت و عاطفه ظهور یافت تا به بررسی این مطلب بپردازد که چگونه هیجانات در رابطه با افکار می‌باشند. در این دوره عنوان شده بود که افراد افسرده ممکن است نسبت به دیگران کمی بیشتر واقع‌گرا و دقیق باشند و از اینرو نوسانات خلقی آنها ممکن است خلاقیت آنها را ارتقاء بدهد. حوزه ارتباط غیر کلامی، مقیاس‌هایی را گسترش داد تا برای ادراک اطلاعات غیر کلامی که قسمتی از آنها هیجان

بود در باب تظاهرات چهره‌ای و ژست‌ها عمل کنند. آن افرادی که در حوزه هوش مصنوعی کار می‌کردند به بررسی این مطلب پرداختند که چگونه کامپیوترها ممکن است بفهمند و دلیل بیاورند درباره اینکه ابعاد هیجانی داستان‌ها را دریابورند. تئوری جدید گاردنر در باب هوش چندگانه به توصیف یک هوش درون فردی پرداخت که این هوش دربرگیرنده قابلیت ادراک نمادسازی هیجانات می‌باشد. کارهای تجربی بر روی هوش اجتماعی بدین نتیجه رسید که آن (هوش اجتماعی) به مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های همدلانه، نگرش‌های پیش اجتماعی اضطراب اجتماعی و هیجان‌پذیری تقسیم می‌شود. تحقیقات در باب مغز شروع به جداسازی ارتباطات میان هیجان و شناخت کردند. (استفاده به طور معمول از واژه هوش هیجانی ظاهر شد). از ۱۹۹۰ الی ۱۹۹۳؛ ظهور هوش هیجانی در ۴ سال آغازین دهه ۱۹۹۰ مایر و سالوی رشته مقالاتی تحت عنوان هوش هیجانی چاپ کردند. این مقالات تحت عنوان هوش هیجانی فراهم کننده اولین بازنگری حوزه‌های بالقوه مربوط به هوش هیجانی بودند. در همان زمان مطالعات نشان داده شده شامل اولین توانایی سنجش هوش هیجانی، تحت همان عنوان به چاپ رسید. در این مقاله بحث بر سر وجود یک هوش هیجانی به عنوان هوش واقعی بود. در همان زمان، دیگر بنیان‌های هوش هیجانی گسترش یافتند علی‌الخصوص علوم مغزی. از ۱۹۹۴ الی ۱۹۹۷: عمومی‌سازی و گسترش مفهوم هوش هیجانی گلمن یک ژورنالیست علمی که کتاب مشهور خود را تحت عنوان هوش هیجانی منتشر ساخت، در باب مدل خود در محافل آکادمیک قلم زد. این کتاب که در کل جهان به بهترین نحوی به فروش رفت در سطح گسترده‌ای چاپ شد. مجله تایم روی جلد خود واژه هوش هیجانی را به کار برد. تعدادی از مقیاس‌های شخصیتی تحت عنوان هوش هیجانی انتشار یافتند. \* پایگاه مقالات مدیریت

## تحلیل رفتار متقابل چیست

؟ ... behavior حالات نفسانی خود

تحلیل رفتار متقابل یا ( Transactional Analysis (TA یک تئوری روان‌شناسی است که توسط دکتر اریک برن در سال ۱۹۵۰ میلادی ارایه گردید و به لحاظ کاربرد آن در حل مشکلات احساسی و رفتاری، مورد قبول جامعه روان‌شناسی قرار گرفته و تدریجاً در زمینه‌های مشاوره، روان‌کاوی، گروه درمانی، مدیریت، جامعه‌شناسی، توسعه سازمانی و آموزش، نظریه‌های جدیدی ارایه نموده و گسترش پیدا کرده است. ابهام و پیچیدگی در مفاهیم، تخصصی بودن و زمان طولانی درمان در دیگر روش‌های روان درمانی باعث شد تا تحلیل رفتار متقابل با مفاهیم اساسی و واژه‌های ساده سریعاً جایگزین روش‌های روان درمانی قدیمی گردید. به همین جهت تحلیل رفتار متقابل عمومیت یافته و هر جا که انسان‌ها حضور داشته و با یکدیگر ایجاد رابطه می‌نمودند کاربرد عملی پیدا کرد و ابزاری برای تغییر و حل مشکلات قرار گرفت. تحلیل رفتار یک مکتب علمی کاربردی می‌باشد که در آن از به کار بردن مفاهیم پیچیده اجتناب شده است و نظریات آن به صورتی مطرح شده‌اند که به راحتی می‌توان آنها را مشاهده و تجربه نمود. در تحلیل رفتار متقابل نقش محیط و ارتباط اجتماعی از اهمیت فراوانی برخوردار است با این حال نهایتاً افراد خود مسؤول زندگی و رفتار خود هستند و فرد باید این مسؤولیت را پذیرا باشد و به نقش خود در زندگی بیشتر از هر عامل دیگری توجه نماید. تحلیل رفتار متقابل به روابط و مشکلات درونی شخص و رابطه انسان‌ها با یکدیگر توجه خاصی دارد و اعتقاد بر این است که اگر افراد با یکدیگر روابط سالم، صمیمانه و صادقانه داشته باشند و آن را جایگزین روابط مخرب، منفی و تحقیرآمیز نمایند قادر خواهند بود که از فشارهای روانی خود و دیگران بکاهند و از زندگی لذت بیشتری ببرند. تحلیل رفتار متقابل در عین سادگی این توانایی را دارد تا افکار و احساسات پیچیده، سردرگم و پریشان شخص را سامان بخشد تا فرد با تفکیک و سازماندهی افکار و احساسات، شناخت بهتری از خود به دست آورد و در نتیجه با آگاهی بیشتر به نقاط ضعف و قدرت خود، رفتارهای سالم و سازنده‌ای را اختیار نمایند، انسان را توانمند می‌سازد که در بحران‌های روحی- روانی خود قادر به تجزیه و تحلیل مشکل و حل آن باشد. همچنین



تحلیل رفتار متقابل این امکان را فراهم می‌آورد که ساختار شخصیت را به صورت نمودارهای شخصیتی ترسیم نمود، به طوری که هر فرد آشنا با این روش با دیدن نمودار می‌تواند به ساختار شخصیتی و روابط متقابل فردی که نمودار آن ثبت شده پی‌برد. امروزه متخصصین تحلیل رفتار متقابل می‌توانند ادعا کنند که با استفاده از روش‌های کاربردی و زبان تازه‌ای که برای روان‌شناسی ابداع شده دامنه آن به علوم اجتماعی، آموزشی، مدیریت منابع انسانی، ساختارهای سازمانی، روانکاو و گروه درمانی کشیده شده است. بدین ترتیب پویایی تئوری تحلیل رفتار آن را متمایز از دیگر مکاتب قرار داده است. اساس نظریه اولیه تحلیل رفتار متقابل، بر پایه حالت‌های شخصیتی ارایه گردیده، اریک برن این حالت‌های شخصیتی را در سه بخش «والد»، «بالغ» و «کودک» معرفی نمود که شامل نوعی نظام به هم پیوسته فکر کردن، احساس کردن و رفتار کردن است؛ در مرحله دوم و در تکامل نظریه، تحلیل رفتار متقابل یعنی رابطه بین افراد مورد توجه و بررسی قرار گرفت و براساس واکنش‌های همزمان روانی و اجتماعی و تبادل رابطه‌های متقابل طبقه بندی و ارایه گردید. در مرحله سوم با مشاهده رابطه‌های پنهان و دو سطحی در ارتباط‌های متقابل، بازی‌های روانی که بین افراد در جریان است کشف گردید و پیش بینی نتیجه نهایی این گونه بازی‌های روانی مشخص و تعریف شد. چهارمین مرحله رشد و تکمیل نظریه تحلیل رفتار متقابل، تحلیل زندگی نامه یا نمایش نامه زندگی است که به بازی‌های روانی مشابهی که مردم بارها آن را تکرار می‌کنند می‌پردازد. این طرح کلی، شیوه زندگی افراد را تعیین می‌نماید و ساختار نمایش نامه زندگی هر کس را مشخص می‌کند. با دستیابی به نظریه تحلیل رفتار متقابل می‌توان به شناخت مشکلاتی که در افراد موجب عدم تعادل در ساختار شخصیت و ارتباط با دیگران و تکرار بازی‌های روانی و نمایش نامه زندگی می‌گردد دست یافت و راه کارهای تغییر و درمان آنها را کشف و ارایه نمود. درمانگرهای نوگرا در تحلیل رفتار متقابل، با ارایه نظریه‌ها و روش‌های جدید و اقتباس از نظریه‌های دیگر، به نوعی مکتب روانی درمانی اقتضایی دست یافتند که در درمان و تغییر رفتار بسیار مؤثر و کارآمد بوده است. اصلی‌ترین کاربرد تحلیل رفتار متقابل در انسان‌ها، ایجاد شناخت رفتاری، احساسی و ذهنی است که سه جنبه مهم شخصیت است. با کمک تحلیل رفتار و به منظور کسب معرفت از شخصیت بالقوه و کشف جایگاه واقعی خویش، تغییر در ساختار شخصیتی کاملاً امکان پذیر می‌گردد. در تحلیل رفتار متقابل هر تغییر رفتاری یا احساسی در مرحله اول با بینش منطقی شروع می‌گردد که در واقع شناخت مجموعه نقاط ضعف و قوت رفتار، تفکر و یا احساس فرد است و پس از پذیرش منطقی آن، توسط حالت‌های شخصیتی، درک احساسی جهت تغییر نهایی حاصل می‌شود. مهم‌ترین عوامل کمک کننده برای قبول و پذیرش تغییر در نظریه تحلیل رفتار متقابل شفاف بودن، عامل بودن؛ و انعقاد قرار داد برای تغییر در خویش است که قرار داد توسط خود درمان جو و یا بین او و درمانگر تعیین می‌شود. از سال ۱۹۷۰ T.A. بصورت رسمی در جهان شناخته شد و بنیانگذار آن دکتر اریک برن می‌باشد. این نظریه دارای دیدگاه‌های روانشناسی فردیو اجتماعی است. T.A. (تحلیل رفتار متقابل) راهی است برای آنکه بینیم بین مردم و درون مردم چه میگذرد. با این روش میتوان روشن کرد که در لایه های زیرین ارتباطات جاری بین انسانها به واقع چه چیزی در حال رخ دادن است و انتخابهای دیگری را نشان میدهد که کسانی که درگیر آن روابط میباشند بتوانند چنانچه بخواهند از آن اجتناب کنند. T.A. بطور گسترده ای در این زمینه ها مورد استفاده قرار میگیرد: مدیریت، تعلیم و تربیت، سیاست، مذهب، آموزش، مشاوره، رواندرمانی و روانپزشکی. T.A. روشی بسیار متداول است زیرا بطور گسترده ای از زبان محاوره ای استفاده میکند که برای تمام افراد در تمام سنین قابل درک است. در T.A. افراد برای یافتن راه حل مشکلاتشان مشارکت دارند، آنها این توانایی را میابند تا از طریق بستن قرارداد به شناخت توانائیهای بالقوه خود برای تغییر پی ببرند. نهایت کارکرد T.A. در آن است که افراد را به نقطه ای هدایت کند تا با نگاهی نو به تجارب ناخوشایند گذشته شان بتوانند رفتارشان را اصلاح کرده یا تغییر دهند تا به این طریق به خود کمک کرده و به یکبرنده تبدیل شوند. نظرات و مفاهیم در T.A. حالات نفسانی خود درون هر انسانی یک مکالمه دایمی وجود دارد، گاهی یک جروبخت، گاهی جدل. وقتی شخص تصمیمی میگیرد، درواقع این تصمیم ناشی از مکالمات ذهنی و درونی فرد و آنچه‌ای است

که به خود میگوید T.A. به این انواع تجلیات خود حالات نفسانی من میگوید T.A. همچنین شرح میدهد که این گرایشهای درونی متفاوت از کجا نشأت میگیرند. حالات نفسانی خود شامل والد، بالغ و کودک است T.A. برای هر یک از این حالات نفسانی خود صفات مثبتی را در شرایط خاص قائل است. هر یک از این حالات نفسانی احساسات، تفکرات و قضاوتهای ارزشی خاص خود را دارا میباشد. والد: مجموعه ای از پیشداوریها، باورها و تعصبات میباشد. این بخش از شخصیت با دستورات عملهای زندگی و باید و نبایدهای آن سر و کار دارد و دارای دو بعد میباشد یکی بعد نوازشگر است که حالت حمایتی دارد و بعد دیگر انتقادگر است که بر خلاف بعد قبلی سختگیر و یا آزارگر نیز میتواند باشد. والد میتواند کنترل کند، تصمیم بگیرد، نقش بازی کند و دلیل تراشی کند و نیز ممکن است در بعضی موارد نیز حق با او باشد. والد انتقادگر را معمولاً در افرادی با عزت نفس پائین و عناد بخود همراه دانسته اند. بالغ: خوب پردازش کردن اطلاعات و برخورد مناسب و شایسته از حالات نفسانی بالغ سرچشمه میگیرد. تصمیماتی که منطقی و بر مبنای حقایق موجود میباشد نیز از حالات نفسانی بالغ نشأت میگیرند. اظهار نظرهای منطقی و احساسات اخلاقی، اهداف و واقعگرایی با این بخش از شخصیت ما سروکار دارند. کودک: در تعریف T.A. کودک بعنوان منبع خلاقیت، بازآفرینی و منبع اساسی سرزندگی محسوب میشود. هیجانات، احساسات و تصوراتی که کودک دارد ممکن است توسط یک والد نوازشگر سرکوب شود که میتواند در دراز مدت بر شخصیت فرد اثرات نامطلوبی داشته باشد که خود ممکن است به بیماریهای روان تنی نیز منجر شود. این بخش از شخصیت چنانچه تحت نظارت بالغ قرار نگیرد میتواند دیدگاه غیر واقعی نسبت به زندگی داشته و بر اساس تکانه های احساسی و هیجانی رفتار کند. هدف T.A. کمک به فرد است تا انتخاب کند که در شرایط و زمانهای خاص میخواهد در کدامیک از حالات نفسانی باشد بجای اینکه صرفاً اجازه دهد تا این حالات نفسانی دائماً احساسات، افکار و گرایشات و رفتار او را کنترل کنند. نوازشها و مبادلات T.A. معتقد است که تمام تعاملات بین افراد از نوازشها و مبادلات ساخته شده. نوازش: هر نوع ارتباط متقابل بین دو نفر در واقع به معنای آن است که فرد دیگری متوجه حضور ما شده و یا به ما این احساس را بدهد که حضور ما را درک کرده است. نوازش میتواند کلامی یا غیر کلامی، مثبت (در آغوش گرفتن) یا منفی (کتک زدن)، شرطی یا غیر شرطی و دارای شدتهای متفاوت باشد. یک مبادله ارتباط بین دو نفر یا یک معامله دو جانبه نوازش بین آن دو میباشد. گاهی مبادلات «مقاطع» و گاهی «پنهانی» میباشد و گاهی باعث سوء تفاهات و یا قطع شدن روابط میگردند. بطور کلی شش رابطه بین حالات نفسانی دو نفر وجود دارد که عبارتند از رابطه: والد- والد، والد- کودک، والد- بالغ، بالغ- بالغ - کودک و کودک- کودک. بعنوان مثال صحبت راجع به آب و هوا میتواند راهی برای ارتباط والد- والد باشد، یک گفتگوی منطقی بین دو نفر میتواند راهی برای ارتباط بالغ- بالغ باشد و همچنین زمانی که دو نفر با هم شوخی و تفریح میکنند نیز میتوانند در حالت نفسانی کودک- کودک باشند. مواضع فرد در زندگی مفهوم دیگری که در T.A. مطرح است آن است که مردم نگرشهای اساسی خاصی را نسبت به خود و دیگران انتخاب میکنند که میتواند مثبت یا منفی باشد. این نگرشها میتوانند به این صورت باشند: من خوب هستم یا من خوب نیستم و دیگر آنکه: تو خوب هستی یا تو خوب نیستی. ساختارهای زمانی T.A. به شش روش گذراندن وقت و زمان اشاره میکند: - کناره گیری - تشریفات - وقت گذرانی - فعالیت - بازیها - صمیمیتاریک برون در معروفترین کتاب خود «بازیها» به تشریح و آشکار کردن اینکه مردم چگونه با انجام عادات و کارهای روانی ناسالم باعث رنجش و ناراحتی خود و دیگران میشوند پرداخته است که البته میتوان آنها را تغییر داد. بازیها و نمایشنامه ها بازیها راههایی هستند که فرد در کودکی آموخته و با انجام آنها فرد از ایجاد صمیمیت اجتناب میکند (آگاهانه یا ناآگاهانه)، که البته میتواند با بازنگری بالغ آنها را تغییر دهد. بازیها بر خلاف مفهوم رایجشان لزوماً به معنای لذت بردن و داشتن اوقات خوب نیست بلکه در واقع باید از آن اجتناب کرد و تا حد امکان سعی در رها شدن از آن داشت. نمایشنامه: هر یک از ما در دوران کودکی داستان زندگی خود را مینویسیم این نمایشنامه برای تمام مدت عمر طراحی میشود و مبتنی بر تصمیمات دوران کودکی و برنامه نویسی پدر و مادر هستند که پیوسته تقویت میگردند.

مهمترین تصمیم درباره نمایشنامه برنده یا بازنده بودن آن است منبع : وبلاگ مثبت من

## مدیریت ذهن

گردآورنده: مریم نعمای زاده

ترکیب ذهن و مدیریت آگاهی و موفقیت را در پی دارد. اگر، برای لحظه ای بتوانیم باور داشته باشیم که ۱۰۰ درصد مدیریت ذهن امکان پذیر می باشد، آنگاه حاصل آن بایستی ۱۰۰ درصد موفقیت باشد. اکنون به خودتان بنگرید و دریابید که قبلاً چه مقدار مدیریت ذهن داشته اید! برای کمک به این روند ما به بعضی از عادت های سوء مدیریت می نگریم. ۱/ اگر به خود شک داشته باشید، آیا این مدیریت ذهن خوبی است؟ نه ۲/ اگر احساسات داشته باشید که شما را از انجام دادن کارهایی که دوست دارید انجام دهید بازدارند، آیا مدیریت ذهن خوبی است؟ نه ۳/ اگر نگران باشید، آیا مدیریت ذهن خوبی دارید؟ نه ۴/ اگر تاسف بخورید، سرزنش کنید، قضاوت کنید، احساس گناه کنید و ... آیا مدیریت ذهن خوبی دارید؟ نه اکنون از خودتان سؤال کنید چقدر خوب ذهنتان را مدیریت کنید و پاسخ را به درصد بدهید، چه مقدار؟ اگر ۵۰ درصد ذهنتان را خوب مدیریت کنید اکنون می دانید موفقیت شما نیز ۵۰ درصد است. این نشان می دهد که چقدر موفق هستید! آیا این مقدار موفقیت برای شما کافی است؟ با توجه به مشغله های مختلف روزمره برای افراد و شرایطی که پیرامون اکثریت ما وجود دارد و بهداشت روانی ما را با مشکلات فراوانی رو به رو می کند، اهمیت مدیریت کردن بر ذهن بیش از پیش نمایان می شود. از بهترین راهکارهایی که در این زمینه پیشنهاد می شود، صافی ذهن است. بدین منظور لازم است یک صافی را در ذهن تصور کنیم که از ورودی بعضی از افکار جلوگیری می کند. در واقع ما باید برخی از افکار آزار دهنده و مخرب را پشت این صافی نگه داریم. (ایسنا) بنابر این با یک مدیریت خوب بر ذهن و جلوگیری از ورود افکار مخرب که موجب به وجود آمدن احساس غیر مناسب در ما می گردد جلوگیری به عمل آوریم. پس برای آنکه انسان موفق باشد و در زندگی به اهداف خود برسد باید کنترل فکر و ذهن خود را در دست بگیرد: ۱/ خود را بشناسید یعنی قوانین ذهن خود را بشناس این که چه می خواهد و چه توانایی اعجاب انگیزی دارد (قوانین ذهن: درمورد اهداف آرزوها و اتفاقات اطرافات مثبت فکر کن. این مطلب ثابت شده که ذهن همه انسانها امواجی را به اطراف می پراکند و امواجی را از محیط می گیرد در نتیجه منفی بافی و فکر بد که در دین زرتشت به پندار بد معروف است اثر بد روی محیط و خود فرد می گذارد (افسرده دل افسرده کند انجمنی را) اساساً این قانون ذهن بشر است که به افعال و افکار مثبت پاسخ مثبت و به افعال و افکار منفی پاسخ منفی می دهد. مغز خاصیتی دارد که هر گاه چیزی را که دوست دارید به شکل من می خواهم دنبال کنید و تجسم نمائید به آن میرسید ولی افکار سلبی مثل من نمی توانم -ای کاش -اگر و یا حسرت کشیدن سبب اندوه و شکست شما می شود (۲/ آنچه را می خواهید آرزو کنید جهان غول چراغی است که از ذهن و آرزوهای شما دستور می گیرد در واقع شما با ذهن خود به کیهان سفارش می دهید در واقع آنطور که شما فکر می کنید خداوند در هنگام خلقت رسالت خاصی بر عهده ای شما نگذاشته بلکه خلق شده اید تا او را در خوشی و ناخوشی زندگیتان بیابید و از هستی لذت ببرید خلق شده اید تا آنچه که می خواهید باشید پس فقط از میان همه خوبیها آرزوهای خود را انتخاب کنید. ۳/ من قادرم انجام دهم استفاده از محرکاتی برای فرار از بحران و رسیدن به مرحله ای که آن را موفقیت می نامیم، مهم ترین قسمت کار هر فرد است. یکی از این محرکات بیان جملاتی همچون «می توانم» پس حتماً می توانم انجام دهم» دارای اعجاز هفته ای هستند که هر فرد را در هر مرحله از خود دگرگون کرده و بیش از پیش مصمم می سازد ۴/ همیشه برای رسیدن به خواسته هایم پیگیری و تلاش خواهم کردم ممکن است شما در راه رسیدن به خواسته ها و آرزوهای خود با موانعی مواجه شوید؛ پس اعتقاد به جمله «هرگز خواسته ام را رها و فراموش نمی کنم» می تواند سرآغاز محکمی برای بازگشت به چرخه تلاش و آزمایش دوباره امور باشد ۵/ از خود و دیگران یاد بگیریم این یادگیری می تواند شامل ۲ بخش عمده باشد: الف)

یادگیری و به‌نوعی عبرت از خطاهای خود و دیگران. ب) یادگیری و الگوبرداری از موفقیت‌های خود و دیگران. \*همیشه در شکست‌ها نکات راهنما گونه‌ای برای هدایت شما به سوی موفقیت وجود داشته باشد. الگوبرداری از موفقیت‌ها نیز می‌تواند سوق‌دهنده شما به سکوه‌های برتر زندگی تلقی شود. \* ۶/ می‌پذیرم که گاه اشتباهاتی رخ می‌دهد خیلی جالب است وقتی قبول می‌کنید که اشتباهاتی در زندگی داشته‌اید. بیشتر از هرکسی به خود کمک کرده‌اید که در کمترین مدت قدم در راه اصلاح اشتباهات و رسیدن به کامیابی بردارید. (اوشو می‌گوید هر چه می‌خواهید اشتباه کنید ولی اشتباهی را هرگز دوبار تکرار نکنید، بدنبال دل خود بروید، اگر خطا رفتید اشکالی ندارد به رشد شما منجر خواهد شد. ۷/ همیشه شکرگزار نعمت‌های بیکران خداوند باشید شکر نعمت، نعمت افزون کند کفر، نعمت از کفت بیرون‌کنند بر اساس این نوشته با چنین مدیریتی بر ذهن می‌توانیم به مرور زمان از حال بد به حال خوب و از اضطراب به آرامش برسیم، به یاد داشته باشید ما باید مدیر ذهن خویش باشیم نه ذهن ما مدیر ما.

## مهندسی ذهن و خلاقیت

عبدالوهاب فیروزی

آن چه در مدیریت اداری و صنعتی و آموزشی کشور جای بحث و تأمل بسیار جدی و فوری دارد، مساله خلاقیت است. پایه و اساس مدیریت علمی در دنیای امروز مبتنی بر افزایش خلاقیت است. منظور از خلاقیت توانایی بهره‌برداری بهینه از حداقل امکانات است، که در آن مفاهیم بهره‌وری، صرفه‌جویی در زمان و انرژی، صرفه‌جویی در هزینه‌ها افزایش مطلوبیت و کارآمدی و نوآوری و آفرینندگی در همه‌ی ابعاد مادی و معنوی لحاظ شده است. مهندسی ذهن چیست؟ مهندسی ذهن؛ آشنایی با کارکرد و ساختار ذهن هوشیار و ناهوشیار و بهره‌برداری بهینه از توانایی‌های شگفت‌انگیز آن هاست. مهندسی ذهن، طراحی و مدیریت ذهن برای رسیدن به هدف‌های معین است. مهندسی ذهن، نمایانگر یک قدرت عظیم و شگفت‌انگیز در ذهن است و آن قدرت، توانایی ذهن آدمی در تطبیق واقعیت‌ها و جهان بیرونی با پروژه‌ها و طرح‌های ثبت شده در آن است. اصل مهم مهندسی ذهن این است که واقعیت‌های بیرونی در تمامی جنبه‌هایش انعکاس طرح‌های ذهنی بشر است. به قول هگل: «ذهن واقعیت می‌شود». بنابراین خلاقیت در تصویرسازی‌های ذهن به خلاقیت در مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی و تولیدی منجر می‌شود. بدون کارآمدی و خلاقیت در مدیریت ذهن، نمی‌توان انتظار نهادینه شدن مدیریت علمی در سازمان‌های آموزشی و صنعتی و اداری را داشت. محورهاى اصلی مهندسی ذهن برای خلاقیت همه‌جانبه عبارتند از: ۱- ارتباط با واقعیت‌های بیرونی ۲- پذیرش و جذب پیام‌های گوناگون محیط درونی و بیرونی. ۳- پردازش اطلاعات و داده‌ها بر اساس مفید بودن و تناسب با نظام اطلاعاتی ذهن. ۴- گزینش داده‌ها و خلق تصویرهای ذهنی مطلوب. ۵- ارسال تصاویر به صورت فرمان به ناهوشیار برای اجرا در واقعیت. بنابراین مقوله‌هایی چون ادراک و تفسیر پدیده‌ها و نیازها، ارزیابی خوب و بد یا درست و غلط و یا مفید و غیرمفید بودن آن‌ها و گزینش و تصمیم‌گیری نهایی برعهده‌ی ذهن هوشیار است. اصل و قاعده‌ی مهم این است که هیچ تصویری بدون تصمیم‌گیری نهایی ذهن هوشیار وارد سیستم نخواهد شد و ذهن هوشیار با سه کلید (توجه، هیجان و تکرار) تصویرهای دل‌خواه را می‌آفریند. محرک‌ها و پیام‌هایی که مورد توجه و گزینش ذهن هوشیار قرار نگیرند نمی‌توانند کوچک‌ترین تأثیری بر ساختار ذهن داشته باشند. نتیجه‌ی این اصل این است که خروجی‌های ذهن انسان مثل میزان خلاقیت، شادی و موفقیت و سلامتی و نوع ارتباط کاملاً وابسته به ورودی‌های آن یعنی پردازش اطلاعات و تصویرسازی ذهن هوشیار است. بنابراین، مهندسی ذهن یعنی مهارت تنظیم و آفرینش تصویرهای لازم برای رسیدن به محصولات مطلوب و مرغوب و مورد انتظار. ذهن ناهوشیار و کارکرد شگفت آن را می‌توان در موارد زیر خلاصه کرد: ۱- واقعیت برای ذهن ناهوشیار همان است که ذهن هوشیار می‌گوید. ۲- ذهن ناهوشیار بد و خوب، درست

و غلط، مفید و غیر مفید را نمی تواند تشخیص دهد در یک کلام ناهوشیار شعور ندارد. ۳- ذهن ناهوشیار تمامی فرمان های هوشیار را بدون چون و چرا اجرا می کند. ۴- ناهوشیار بر تمام احساسات، رفتارها و ارتباطات و فعالیت های داخلی بدن تسلط دارد. ۵- ذهن ناهوشیار بی مکان و بی زمان است و به همه ی زمان ها و مکان ها دسترسی دارد. ۶- ناهوشیار تصویرهای ثبت شده را واقعی می کند و از پدیده ها و واقعیت ها هر آن چه که مربوط به نقشه و تصویر ثبت شده باشد، جذب و بخش های نامربوط را رها می کند. ۷- ذهن ناهوشیار با انرژی کیهانی در ارتباط است و منبع سرشار و بی انتهای انرژی است. ۸- ناهوشیار هر فرد با ناهوشیار افراد دیگر ارتباط اینترنتی دارد. ۹- ذهن ناهوشیار به خواسته ها و اهداف ما بی اندازه حساس است و چون ماموری معذور، مسوول برآورده شدن این خواسته هاست، از تمام امکانات موجود در جهان بهره می برد تا ما به خواسته های خود برسیم. ۱۰- جهان با تمامی امکاناتش در خدمت خواسته هایی است که به صورت تصویر به ناهوشیار مخابره شده است. ۱۱- پس هر کسی همان است که بدان می اندیشد و هر کسی می تواند آینده ی خود را به صورتی که می خواهد هم اکنون در ذهن بسازد و شاهد واقعی شدن آن باشد و این یعنی خلاقیت. زمینه های خلاقیت ذهن: ۱- ذهن هدف یابهدف گذاری مناسب ذهن مهارتی حیاتی است. آگاهی بر هدف ها و طراحی ذهن براساس این هدف ها، انرژی ذهن را برای رسیدن به آن ها متمرکز می کند. ذهن ما در کنار سیستم هدف یاب، همانند موشک های فضایی دارای سیستم انحراف سنج است. هر چه هدف ها روشن تر و دقیق تر طراحی شده باشد و تمرکز فرد بر هدف بیش تر باشد، به محض بروز خطا، سیستم انحراف سنج مغز، خطاها را شناسایی کرده و از آن برای رسیدن به هدف استفاده می کند ذهن هدف دار هرگز از خطاها مایوس نمی شود و مقوله ای به نام شکست را ثبت نمی کند، بلکه خطاها به صورت تجربه های لازم برای شناسایی راه های اصلی در نظر گرفته می شود. فردی که ذهن هدف دار دارد، اشتباه را طبیعی گرفته و خود و دیگران را سرزنش نمی کند و در انرژی روانی صرفه جویی می کند و فقط به راه حل می اندیشد. ذهن ناهوشیار، مامور قدرتمند تحقق اهداف برنامه ریزی شده است. قابل توجه است که مردم اغلب آگاهی دقیقی نسبت به هدف های خود ندارند. هدف گذاری ذهن مهم ترین مرحله ی خلاقیت است و ظرافت های خاص خود را دارد و نیازمند بررسی و شرحی بیش تر و دقیق تر است. ۲- ذهن خالیذهن خالی، ذهنی است که از افکار مزاحم و منفی آزاد شده است، افکار مزاحم، افکاری هستند که به یک هدف خاص ارتباطی ندارند و صرفاً موجب هدر رفتن انرژی روانی هستند. افکار مزاحم تمرکز بر هدف را کم کرده و تسلط فرد را بر کار و هدف کاهش می دهد و از خلاقیت او می کاهد. زمینه های هجوم افکار مزاحم در ذهن و راه کارهای رهایی ذهن از آن ها موضوع بحثی مستقل است. معمولاً افکار مزاحم در کنترل فرد نیستند و تکرار شونده اند و گویا فرد خود را مطیع آن ها ساخته و توان رهایی از آن ها را ندارد. خلاقیت در هر کاری نتیجه ی تمرکز در آن کار است و فرد می باید مهارت لازم برای آزادسازی ذهن از افکار مزاحم را داشته باشد. نکته ی قابل توجه در مدیریت ارزش این است که زمینه های پدید آمدن افکار مزاحم در ذهن افراد شناسایی و برای خالی کردن ذهن افرادی از طبقات مختلف همچون کارگران و مهندسان و کارشناسان برنامه ریزی مناسب صورت گیرد تا بازدهی افزایش یابد. عامل دیگری که موجب کاهش تمرکز می شود، داشتن افکار منفی و قضاوت هایی نسبت به خود، محیط کار، آینده ی شغلی و اطرافیان است که، موجب نارضایتی درونی و بی نظمی در کار، حواس پرتی، کم کاری و بی دقتی و بسیاری از نارسایی های دیگر می شود که تماماً بر اساس تصاویر ناهوشیار عمل می کند و در کنترل فرد نیست. بنابراین توجه جدی به ارتباط انسانی در محیط کار و پدید آوردن فضایی که فرد در آن احساس امنیت و صمیمیت نموده و از کار خود با تمام وجود لذت ببرد از محوری ترین مولفه های مدیریت علمی به حساب می آید. ذهن خالی از افکار مزاحم و منفی قدرت یادگیری بالایی دارد و تمرکزی شگفت آور بر هدف ها دارد و اشراف آن بر محیط کار و جوانب آن منجر به کشف ارتباط های جدید و راه حل های مناسب تر شده و به صورتی طبیعی موجب کاهش هزینه ها و افزایش مطلوبیت و مرغوبیت در تولیدات می شود. مدیریت غیرعلمی به جای آماده سازی ذهنی افراد برای خلاقیت و پدید آوردن فضایی برای آزادی ذهن افراد از افکار مزاحم و



منفی بر انتظارات خود از کارکنان تاکید بیش تر می کند و با سرزنش و توبیخ افراد سعی در اصلاح امور دارد که البته راه به جایی نمی برد. مدیریت علمی در طرح های آموزشی خود، کارگاه های آموزشی ویژه ای برای تخلیه و آزادسازی ذهن افراد تحت پوشش پیش بینی کرده و پس از اطمینان از خالی بودن ذهن ها، به طرح انتظارات و برنامه ها و اهداف می پردازد تا از کارآمدی طبیعی آن اطمینان بیش تری به دست آورد. ۳- نیم کره ی راست و نیم کره ی چپ مغز، برای اندیشیدن، پیش بینی، راه حل یابی و علت یابی و تصمیم گیری و تمامی امور منطقی طراحی شده است و برای انجام این امور نیاز به فکر دارد و فکر کردن به مفهوم مصرف انرژی فراوان و بالا- رفتن دمای مغز است. از کجا انرژی از دست رفته ی مغز تامین می شود؟ تا چه زمانی می توان فکر کرد. آیا مغزی که داریم در حال فکر کردن است، می تواند خلاق هم باشد؟ نیم کره ی راست برای استراحت، آرامش، توجه به زیبایی، شادی و رهایی، شعر و موسیقی، عشق و دل سپردگی، پیوستن به ابدیت و جاودانگی طراحی شده است و انرژی از دست رفته را تامین می کند. ذهن خلاق، ذهنی است که به صورتی متعادل از نیم کره ی راست و نیم کره ی چپ خود بهره می برد. یعنی انرژی تولید شده در نیم کره ی راست که نتیجه ی مراقبه، سکوت، رهایی و بی فکری و به قول عارفان مستی است، در نیم کره ی چپ برای دریافت ارتباط های جدید میان پدیده ها به کار می برد. برای همین است که مهندسی ذهن به موفقیت همه جانبه می اندیشد نه به موفقیت کاریکاتوری. مثلا- اگر ما می خواهیم اتومبیلی تولید کنیم که در سرعت و قدرت کارآمدی بالایی داشته باشد و در عین حال در زیبایی و راحتی و تناسب و مصرف کم انرژی هم مطلوبیت داشته باشد لازمه اش تربیت مهندسان و کارگرانی است که مهارت بهره برداری متناسب از نیم کره ی چپ و راست مغز خود را دارند. سخن از نیروی انسانی ماهر است که نه تنها در کار و شغل خود موفق است بلکه در ارتباط انسانی و خانوادگی خود و در تفریحات و خلاقیت های هنری و ادبی و... نیز احساس موفقیت می کند. قابل ذکر است که بسیاری از کشف های بزرگ مخترعان و مکتشفان و دانشمندان و عارفان قدیم و جدید، در زمان تفریح و استراحت آن ها به ذهنشان الهام شده است و این نکته ی بسیار مهمی در خلاقیت است. به قول «دیپاک چوپرا» برای کشف های بزرگ: «در شکاف ذهن خانه کن». ۴- فایل مثبت و فایل منفی ذهن ما دائما در حال تولید فکر است. هر ذهنی دو آرشیو و فایل مستقل از یک دیگر دارد که یکی تمامی خاطرات و پیام های منفی و ناخوشایند زندگی فرد را در خود ذخیره کرده است و هم اکنون هم در حال تولیدات جدید و افزودن بر انبار اطلاعات منفی است و آرشیو دیگری هم برای ضبط و فعالیت افکار و اندیشه ها و خاطرات مثبت و خوشایند وجود دارد. فردی که بنا به شرایطی در فایل منفی خود زندگی می کند به دلیل احساس خطر در حالت دفاعی یا حالت گریز و یا حالت حمله قرار می گیرد و انرژی فراوانی را از دست می دهد. در چنین حالتی انقباض ماهیچه ها افزایش یافته و ضربان قلب تشدید می شود و بسیاری از فعالیت مثبت بدن مثل جذب و دفع، متابولیسم و بازسازی سلول ها، دچار اختلال می شود. فکر منفی بلافاصله در سراسر بدن جاری می شود و تمرکز فرد را از میان می برد و وی دیگر نمی تواند به جنبه های مثبت امور بیندیشد. متاسفانه فکر منفی، افکار منفی گذشته را حاضر می کند و می تواند تمامی سیستم را در قبضه ی خود بگیرد. عامل بسیاری از بیماری های جسمی، رفتارهای پرخاشگرانه و یا انزوای طلبانه و بی دقتی و سهل انگاری و بی کاری پنهان، افکار منفی است. فرد منفی باف، از پشت یک عینک سیاه به جهان و محیط کارش می نگرد و نتیجه ی کارش، با افکار منفی اش تناسب دارد. تصویرهای منفی موجود در ذهن بر اراده های مثبت هم غلبه می کند و در نهایت او را به نتیجه های منفی می کشاند. پاک کردن ذهن از افکار و اندیشه های منفی از مهم ترین و حیاتی ترین مسوولیت ها در فرآیند مدیریت ارزش است. فایل مثبت به عکس فایل منفی، آرشیو تمامی خاطرات شیرین و زیبا و دوست داشتنی است. هر فکری چه منفی و چه مثبت احساس و رفتار متناسب با خود را پدید می آورد. فکر مثبت، احساس مثبت و تمایل به کار خلاق را پدید می آورد. فایل مثبت بر خلاف فایل منفی، انرژی زا است و از تمامی انرژی های موجود در خاطرات گذشته می تواند بهره برداری کند. خاطرات مثبت گذشته محصول راه حل های موفق بوده اند، بنابراین ذهن به خلاقیتی شگفت آور دعوت می شود.

خوشبختانه فایل مثبت ذهن از فایل منفی جداست و گویا با فعال شدن یکی، دیگری نقش خود را از دست می دهد. سوال مهم این است، چگونه فرد به فایل منفی و یا مثبت ذهن می رود؟ آیا در اختیار اوست یا ذهن او تسلیم شرایط بیرونی است؟ جالب ترین مساله ی ذهن، که آزادی ما را تضمین می کند این است که رفتن به فایل مثبت یا منفی ذهن کاملاً در اختیار فرد و بر اساس عادت ها و آموزش های قبلی اوست. توجه، تکرار و هیجان سه کلید مهم ثبت اطلاعات در ذهن هستند. اگر این توجه به امور منفی باشد، فرد بلافاصله فایل منفی ذهن خود را فعال می کند و تمایل شدیدی برای برجسته کردن منفی ها از خود نشان می دهد و از آن جا که افکار مسری هستند، یک فرد منفی باف می تواند یک فضای سالم را به جهنمی از اندیشه های منفی تبدیل کند. راز خلایق در این است که به افراد آموزش داده شود که با به کار بردن درست این کلیدها، (توجه، تکرار و هیجان) از تاثیرپذیری منفی از محیط و اطرافیان آزاد باشند و خود را در وضعیت مثبت نگاه دارند. ماندن در فایل مثبت به معنای نادیده گرفتن جنبه های منفی کار و زندگی نیست، بلکه به معنای نماندن در منفی ها و افزایش توجه به مثبت هاست تا فرد انرژی لازم برای غلبه بر موانع را پیدا کند و موانع جدید پدید نیامورد. ذهن مثبت بهترین راه حل یاب است. ۵- ذهن مساله ساز، ذهن راه حل یابذهن مساله ساز، ذهنی است که در هر کاری به دنبال موانع و مشکلات می گردد تا آن ها را بزرگ کند. عادت این افراد این است که به محض روبه رو شدن با مشکل و موانع و یا ناکامی، این امور را غیرطبیعی دانسته و تکیه کلامشان این است که: «چرا باید این طور باشد»، «من شانس ندارم» و با این قضاوت ها و سوالات بحران زا، توانایی خود را صرف سرزنش خود و دیگران می کند و از خلایق محروم می شود. ذهن راه حل یاب عادت دیگری دارد. این فرد به محض روبه رو شدن با مانع و مشکل، احساس خود را بیان کرده و بلافاصله به دنبال راه حل می گردد و تکیه کلام او این است که: «بهترین راه ها برای موفقیت کدامند؟» ذهن راه حل یاب معمولاً از قضاوت های مطلق و قاعده های همه یا هیچ پرهیز می کند و احتمالات مختلف را در نظر می گیرد. ذهن راه حل یاب از نمی دانم آغاز می کند و به احتمالات گوناگون می رسد و در نهایت بهترین راه حل را انتخاب می کند. ۶- ارتباط خلاق و موثر دنیای امروز دنیای ارتباطات است. تکنولوژی پیشرفته، محصول ارتباطات پیشرفته است. کسانی که قادر به ایجاد ارتباط گسترده نباشند، نمی توانند از ظرفیت های عظیم ذهن خود برای خلایق بهره برداری کنند. این امر در ارتباط میان ملت ها و فرهنگ ها و هم چنین ارتباط های میان فردی و سازمانی مصداق دارد. در کشفیات جدید مربوط به P.L.N گفته می شود که رفتار دیگران با ما تا حدود زیادی محصول تصویری است که از ما در ذهن خود دارند. بنابراین فرد خلاق در روابط خود با ایجاد تصویر مطلوب از خود در ذهن دیگران، همکاری صمیمانه ی آن ها را نیز با خود به همراه دارد و در بروز خلایق دیگران در محیط کار نقشی اساسی دارد. به قول «لئوبوسکالیا»: «هم دلی مقدمه ی همکاری است». تکنیک های ایجاد تصویر ذهنی مثبت در فضای ارتباطی و تاثیر گذاری مثبت در ذهن دیگران و ایجاد فضای خلاق در کار گروهی، از مهم ترین رازهای خلایق در نظام آموزشی و تولیدی است که نیاز به دوره های آموزشی ویژه ی خود دارد. <http://www.atcce.com>

### تفکر مثبت در سالمندان

نیلوفر نصیری مقدمه: ترقی و پویایی و اعتلا ی هر جامعه ای جز در داشتن عناصر و اعضای سالم و کارآمد در آن اجتماع نمی باشد افرادی که علاوه بر وضعیت جسمانی مناسب از لحاظ وضعیت روحی و روانی نیز در حد متعادل و مطلوبی باشند. بدون تردید تقارن سلامتی جسمانی و روانی اصلی ترین نتیجه اش داشتن جامعه ای شکوفا و با آتیه است. سلامت روانی مقوله ای بسیار حائز اهمیت است چرا که تأثیر روح و روان بر عملکرد جسمانی بر هیچ کس پوشیده نیست. در این راه بزرگان مذهبی ما و همچنین دانشمندان علوم پزشکی از دیر باز بر مبحث سلامت روان تأکید داشته اند. مولوی علیه الرحمه می فرماید: تن ز جان و جان ز تن مستور نیست لیک کس را دید جان دستور نیستلذا پرداختن به این بحث به دلیل اهمیتش لازم و ضروری می باشد. حداقل

دانستن وضع موجود یک جامعه از لحاظ سلامت روان به افرادی که قصد برنامه ریزی برای آینده آن جامعه را دارند در برآورده های معقولانه کمک خواهند کرد. فصل اول: نقش تفکر مثبت در بالا- بردن سطح امید به زندگی سالمندانی که در مراکز نگهداری می شوند مقدمه: نقش تفکر مثبت در زندگی انسانها بسیار حائز اهمیت است بهدیهی است انسانها با مثبت اندیشی می توانند به هدفهای خود نزدیک و نزدیکتر شوند امروز درک این مطلب توسط انسانها آنها را به سوی کتابهای حول این موضوع سوق میدهد. حال اینکه به نتایج جالبی هم رسیده اند و در این رابطه کتابهای بسیاری به چاپ رسیده ما نیز در این تحقیق به این موضوع می پردازیم. باماشینی شدن زندگی انسانها کمتر فرصت دارند به خود بیاندیشند بلکه بیشتر درگیر مشکلات خود هستند. سالمندان نیز از این غائله مستثنی نیستند. اهمیت و فایده: بیان علتها و اهداف تحقیق در این پژوهش مهمترین هدف محققین دستیابی به وضعیت موجود سلامت روان سالمندان نمونه مورد نظر سالمندان ساکن می- باشد. نقش تفکر مثبت در بالا بردن سطح امید به زندگی سالمندانی که در مراکز نگهداری میشوند در این تحقیق آشکار خواهد شد. هدف کلی: - اینکه آیا تفکر مثبت در زندگی آنها نقشی دارد؟- تعیین اینکه چقدر ممکن تاثیر گذار باشد... هدف جزئی: - اینکه سن آنها نیز تاثیر دارد و نقش تفکر مثبت را خنثی میکند یا خیر؟ بیان مسائل علمی در طول قرن بیستم انسان پیش از تمام تاریخ بشریت دستخوش دگرگونی از نظر شیوه های زندگی روابط اجتماعی و مسائل اقتصادی گردیده است. تلاش در جهت صنعتی شدن و گسترش شهرنشینی و زندگی مکانیزه که لازمه آن قبول شیوه های نوین برای زندگی است. اثر معکوس بر سلامت انسان گذاشته و در ارتباط با مقوله سلامت ابعاد دیگری را مشخص نموده است. یکی از این ابعاد سلامت روان افراد جامعه است. مقوله ای که اگرچه تازگی ندارد لیکن از نظر تخصصی دیر زمانی نیست که به آن توجه گردیده است. با توجه به شیوع بیماری روانی در جامعه اهمیت تلاش در جهت اعتلای سلامت روانی افراد هر اجتماعی بارزتر می گردد. مهمترین مسأله در این ارتباط پیشگیری از مسائلی است که باعث می گردد سلامت روان افراد جامعه مختل گردد و بالطبع پیامدهای منفی در پی داشته باشد. پیشگیری از بروز این عوامل نیز جز با آشنایی با وضعیت موجود سلامت روان در افراد جامعه ای که قصد پیشگیری در آن را داریم ممکن نیست. چرا که آشنایی با وضع موجود ما را به اوضاع امیدوار می سازد و یا ما را جهت بکارگیری روشهای مناسب، در جهت از بین بردن عوامل مخل سلامت روان و بکارگیری ابزارهای مناسب در این جهت یاری می نماید. بحث سلامت روان سالمندان به دلیل پرورش نسل از اهمیت ویژه ای برخوردار است لذا در این پژوهش سعی شده است تا بر سلامت روان سالمندان ساکن در خانه سالمندان نظری بیفکنیم از نظر علمی نقش تفکر مثبت در سطح امید به زندگی سالمندان ارزشمند است زیرا در این زمان که زندگی انسانها روز به روز بیشتر رو به ماشینب گاهم بر میدارد نقش سالمندان را در زندگی خود نمی توان نادیده گرفت. (زیرا آنها انبار تجربه اند) - آیا بین تفکر مثبت و میزان سطح امید به زندگی سالمندان با نگهداری آنها در مراکز رابطه ای وجود دارد؟- آیا میزان تفکر مثبت و سطح امید به زندگی در زنان سالمند و مردان تفاوت وجود دارد؟- میزان تفکر مثبت در بالا بردن سطح امید به زندگی چقدر است؟ تعیین فرضیه ها \* مفاهیم \* متغیرها و تعاریف آنها- بین تفکر مثبت و میزان سطح امید به زندگی سالمندان با نگهداری آنها در مراکز رابطه ای وجود دارد - میزان تفکر مثبت و سطح امید به زندگی در زنان سالمند و مردان تفاوت وجود دارد- میزان تفکر مثبت در بالا بردن سطح امید به زندگی چقدر است- میزان تفکر مثبت بر سطح امید به زندگی سالمندان- ماندن سالمندان در مراکز بر روی تفکر مثبت آنها نقش معکوس دارد انتخاب روش تحقیق :- توصیفی (عرضی) وجود موانع و محدودیتها: در این تحقیق مشکلات زیادی وجود داشت از قبیل :- وجود زمان ناکافی و هزینه های جانبی. - نبود مرکزی که لیست کل این مراکز را به طور اختصاصی در دست داشته باشد و بتوان راهنمایی گرفت. - همکاری نکردن موسسات معتبر و دارای سابقه. - سالمندانی که در مراکز نگه داری میشوند دارای مشکلات بسیاری هستند که روند تحقیق را کند میگردانند :- مشکلات شنوایی - مشکلات بینایی - آلزایمر - نداشتن حوصله به علت افسردگی - نداشتن سواد کافی (در نتیجه پر کردن پرسشنامه بهده خود و محقق) فصل دوم



فصل دوم (پیشینه تحقیق) سازگاری افراد هر جامعه با مقتضیات همان اجتماع اصلی که بایست به آن توجه خاص نمود بی تردید این سازگاری نیز جز در پرتو سلامت افراد جامعه چه از لحاظ جسمانی و چه از بعد روانی امکان پذیر نخواهد بود. در این حیث سلامت روان به دلیل تأثیر فراوان آن بر وضعیت جسمانی اهمیت بیشتری می باشد لذا لزوم شناخت وضعیت موجود سلامت روان به منظور هر گونه برنامه ریزی جهت تأمین آن در جامعه ضروری به نظر می آید. به منظور شناخت وضع موجود ارزیابیهای روان شناختی افراد قطعاً کمک موثری خواهد نمود. کما اینکه تنها اصول روان شناختی در این بین یگانه نیستند. بلکه قوانین جامعه شناختی نیز در ارتباط با بحث سلامت روان بکار می آیند. پدید آورنده بحث سلامت روان شناختی در جامعه و افراد مجموعه عواملی است که شناخت تک تک آنها میسر نخواهد بود لیکن آشنایی با نظریات گوناگون در مکاتب مختلف در ابتدای بررسی وضعیت سلامت روان قطعاً مفید خواهد بود. اهمیت دیگر این مسأله آن است که در بحث در این ارتباط هیچ گاه به صورت یک بعدی و با پرداختن به یک جنبه عمل ننموده ایمفصل سوم: حجم نمونه ما در این تحقیق نتوانسته ایم به روشهای متداول حجم نمونه انتخاب کنیم زیرا سالمندان ما تا کاملاً از کار افتاده نباشند به این مراکز مراجعه نمی کنند. به هر حال از دو موسسه ای که مارا یاری دادند (از ۱۵۰ نفری که ۵۰ نفر آن ها در منازل پوشش داشتند) تعداد ۲۰ پرسشنامه به دست آمد. در این تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده. پرسشنامه ما به شرح زیر است. مزایای این پرسشنامه این است که هم به صورت انتخابی هم تشریحی قابا پاسخگویی است. پرسشنامه: ۱- فکر می کنید اگر در منزل در کنار خانواده خویش بودید راحت تر به زندگی می پرداختید.

- بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۲- فکر می کنید
- این موضوع ( در کنار خانواده بودن) بر سطح امید به زندگی شما تاثیر می گذارد بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۳- فکر می کنید اگر در کنار خانواده خود بودید تاثیر تفکر مثبت در شما بیشتر می شود. بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۴- آیا دوست دارید در اینجا باشید ولی خانوادتان به سراغ شما بیایند. بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۵- آیا این موضوع دیدار خانواده در شما احساس خوشایندی ایجاد می کند. بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۶- آیا از وضعیت خود راضی هستید. بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۷- آیا حس می کنید تفکر مثبتی که در دیدار با خانواده پیدا می کنید باعث طول عمر شما می شود بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۸- آیا همسر شما در قید حیات است بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۹- فکر می کنید تاثیری که ایشان بر روی شما دارد (داشت) به شما روحیه می دهد (می داد) بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۱۱- فکر می کنید حال که ایشان هست یا اگر بود طول عمر شما بیشتری داشتید. بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... ۱۲- به طور کلی در این وضعیت به طول عمر شما کمک می کند؟ بله ☐ خیر ☐ توضیحات: ..... جمع آوری اطلاعات بطور پیر می شویم؟ تا به حال به این موضوع فکر کرده اید که چطور پیر می شویم و یا اینکه از کجا می فهمیم که شخصی پیر شده است؟ وقتی پیر می شویم

بدنمان تغییرات زیادی پیدا می‌کند. دستگاه‌های مختلف در بدن کم کم فرسوده می‌شوند و این فرسودگی از کارایی آنها می‌کاهد. در حالت کلی، ماهیچه‌ها، رگ‌های خونی، چشم‌ها، گوش‌ها و دیگر ارگان‌های بدن قابلیت ارتجاعی خود را از دست می‌دهند. مقابله با حس تنهایی در سالمندان برای مقابله با حس تنهایی در سالمندان باید از شیوه‌های مشاوره شناختی با فرد، آموزش جامعه به منظور تغییر نگرش نسبت به کهولت، و دارو درمانی استفاده کرد. سالمندان منبعی از تجارب و خاطرات تلخ و شیرین گذشته هستند که نباید بلا استفاده باقی بمانند. رویکرد داستان گویی (TELLING STORY) و نقل تجارب و خاطرات گذشته توسط سالمندان، علاوه بر اینکه نسل حاضر را در جریان وقایع موثق گذشته قرار می‌دهد، موجب می‌شود سالمندان در جامعه نقش شایسته و به حقی برای خود به دست آورند. نیاز به سخن گفتن و مستمع داشتن در انسان بسیار نیرومند است، زیرا بخش عمده حمایت‌های روانی انسان از طریق تعاملات کلامی با دیگران تأمین می‌شود. علیرغم سودمندی تعامل کلامی برای سالمندان، آنها به دلیل مشکلاتی در زمینه محاوره کلامی، آلزایمر (کندی در سخن گفتن و فراموشی) مستمعان خود را از دست می‌دهند و جامعه کمتر با آنها به گفت و شنود می‌پردازد. آموزش جامعه در نحوه تکلم با سالمندان، و صبر و حوصله گوینده می‌تواند به میزان قابل ملاحظه‌ای سطح تشویش ذهنی سالمندان را در تعاملات اجتماعی شان کاهش دهد. متأسفانه اکنون روش غالب و نامناسب محاوره با سالمندان به صورت غیر کلامی، اشاره سر و دست و جملات کوتاه و مقطع می‌باشد که میزان طرد شدگی سالمندان از جامعه را به خوبی نشان می‌دهد. باز بد نیست بدانید که تحقیقات متعدد ثابت کرده که وجود حداقل یک نفر از سالمندان خانواده در کنار دیگر اعضا توانسته است به میزان قابل توجهی به برقراری فضای خانوادگی سالم کمک کند و حتی برای فرزندان خردسال مایه علاقمندی و دلگرمی باشد. از طرفی دیگر ما در مکتب انسان سازی چون اسلام پرورش می‌یابیم که می‌فرماید: اطاعت پدر و مادر اطاعت خداست، نافرمانی پدر و مادر نافرمانی خداست و در جایی دیگر می‌فرماید: هر که پدر و مادر خویش را خشنود کند، خدا را خشنود کرده و هر کس سالمندان، دومین گروهی هستند که در معرض افسردگی قرار می‌گیرند: یک روانپزشک پدر و مادر خویش را خشمگین کند، خدای را ناخشنود کرده است. اما زندگی در کنار سالمندان هم نیاز به ویژگی‌های اخلاقی خاصی دارد... به نیمه پر لیوان نگاه کنید! سالمندان تنها هنگامی که درباره سالخوردگی سخن می‌گوئیم یا می‌شنویم، معمولاً با واژه‌هایی مانند از بین رفتن، خراب شدن، کاهش، از دست دادن و ... سروکار داریم. در حالی که دوره‌ی سالخوردگی، از ویژگی‌های مثبت نیز برخوردار است. در اینجا، با نگرشی مثبت به این ویژگی‌ها می‌نگریم: - هنر و خلاقیتی که در جوانی فرا گرفته شده است، با افزایش سن، از بین نمی‌رود؛ - با انگیزه و فعالانه زندگی کردن، سبب می‌شود که سلول‌های مغزی رشد کنند و شبکه بیشتری را تشکیل دهند؛ - بدن از نظر فعالیت جنسی، در آرامش است؛ - توانایی سازگاری با شرایط افزایش می‌یابد و استرس کاهش پیدا می‌کند؛ - می‌توان مسئولیت‌های بیشتری را برای حفظ تندرستی خود پذیرفت؛ - انسان، در این دوره از دیدگاه بهتری به خود می‌نگرد؛ - بالا رفتن اعتماد به نفس و اطمینان خاطر سبب می‌شود به آنچه که دیگران درباره ما می‌گویند، چندان اهمیت ندهیم؛ - هر فرد سالخورده‌ای بهتر از دیگران می‌داند که چه چیزی برایش رضایت بخش است؛ - ظرفیت عشق ورزیدن به دلیل افزایش اشتیاق و از خود گذشتگی، زیاد می‌شود؛ - سطوح اضطراب کاهش می‌یابد؛ - حق شناسی عمیق تر می‌شود؛ - احساس شوخ طبعی افزایش می‌یابد. تغییرات اجتماعی همراه با افزایش سن، تغییراتی در جامعه پیرامون ما نیز اتفاق می‌افتد، از جمله دوستان قدیمی و خویشان از دست می‌روند. از دست دادن همسر، خواهر یا برادر، خویشان و دوستان نزدیک سبب می‌شود که فرد به انسانی گوشه گیر و منزوی تبدیل گردد. برای جلوگیری از انزوا و گوشه گیری، بهتر است که در فعالیت‌های اجتماعی شرکت کنیم. از خانه خارج شویم و از هر فرصتی برای ملاقات با افراد جدید استفاده کنیم؛ البته دوستان تازه هرگز نمی‌توانند جایگزین افرادی شوند که از پیش از به دنیا آمدن نخستین فرزندتان یا پیش از سفید شدن موهایتان می‌شناخته‌اید. زندگی با دوستان و ایجاد یک شبکه حمایتی، می‌تواند بر تنهایی غلبه کند و احساس انزوا را کم رنگ تر

سازد. هر قدر با افراد بیشتری برخورد کنید، شانس بیشتری برای تشکیل پیوندهای تازه خواهید داشت و در سال های آتی نیز دوستان زیادی خواهید داشت. در زندگی خانوادگی نیز، سالخوردگان، همانند کودکان به ارتباط نزدیک با اعضای خانواده نیاز دارند. اگر در فاصله طولانی نوه ها و فرزندان خود را ملاقات می کنیم، بهتر است که امکان ملاقات با آنها را در فاصله های زمانی کوتاهتر فراهم کنیم، فرزندانمان را با این که اکنون خود پدر یا مادر هستند، در آغوش بگیریم، نوه هایمان را بغل کنیم و ارتباط نزدیک و صمیمانه ای با آنها برقرار کنیم. نگرش های مثبت دوره سالخوردگی وجود دیدگاه های مثبت و تحرک و فعالیت، به موفقیت در دوره سالخوردگی می انجامد. سالخوردگی، فقط پشت سر گذاشتن روزهای جوانی نیست، بلکه با ورود به این دوره می توان: - در زندگی، خطر کرد، - به باورهای خود احترام گذاشت، - انعطاف پذیر و سازگار بود، - به فراگیری تازه ها پرداخت و سرگرمی های تازه ای پیدا کرد، - از دست دادن عزیزان ناراحت کننده است اما نباید دوره اندوه و غم به مدت طولانی ادامه یابد، - و نیمه پرلیوان را دید. اگر نوه ها به دیدن پدر بزرگ یا مادر بزرگ می آیند، لازم است که به نکته های ایمنی زیر حتماً توجه کنیم: داروهایی که به طور عادی به وسیله بزرگسالان مصرف می شوند، حتی در مقادیر جزئی، می توانند برای کودکان مرگ آور باشند. قرص فشارخون، داروی پایین آوردن قندخون و بسیاری از داروهای دیگر، برای کودکان خطرناکند. در سال ۲۰۰۲ تقریباً ۳۰ کودک آمریکایی بر اثر مسمومیت دچار آسیب دیدگی شدند و بالاخره فوت کردند. کنجکاوای کودکان طبیعی است. عادت های افراد سالمند نیز کنار کنجکاوای آنان، خطر آفرین است. سالمندان به طور معمول، در روز چند نوع دارو مصرف می کنند. آنها داروهای خود را در کنار تخت، روی میز آشپزخانه و... می گذارند. این محل ها، دسترس کودکان هستند. به علاوه، ظرف های داروی بدون درپوش محافظ و قرار دادن دارو در جیب لباس یا در یک فنجان نیز خطرناک است. پدر بزرگ و مادر بزرگ حامی مهمی برای فرزندان و حتی نوه هایشان به شمار می آیند. آنها مشاور امور مالی هستند. حمایت عاطفی فرزندان را نیز بر عهده دارند، به ویژه وقتی که مسئولیت نگهداری و گاه پرورش نوه هایشان را نیز می پذیرند. امروزه بعضی از کشورها به دلیل افزایش تعداد طلاق، بارداری در دوران نوجوانی، ایدز، مرگ یا ناتوانی والدین، خشونت والدین، زندانی شدن والدین، سرپرستی کودکانشان به پدر یا مادر بزرگ یا هر دو سپرده می شود. در حالی که میانگین سنی این افراد بین ۳۰ تا ۷۰ سالگ است. خود آنها نگرانی های مالی و روحی دارند، توقف مسئولیت های اجتماعی سبب بروز اندازه، عصبانیت و گاه آزردهی خاطر آنها می شود. در کنار همه ی این موارد، آنها باید شوک فرهنگی ناشی از نگهداری نوجوانان، از نسلی متفاوت را نیز تحمل کنند. علاوه بر این، تأمین مایحتاج نوه ها، بار مالی سنگینی را برای پدر و مادر بزرگ ها ایجاد می کند. کودکان نیز از عوامل خطرناک، آزار، اعتیاد پدر و مادر به مواد مخدر یا الکل و یا اندوه ناشی از فقدان پدر و مادر خود در امان نیستند. اما نگهداری از نوه ها با وجود مشکلات ذکر شده می تواند بسیار مثبت و خرسند کننده باشد. آنها می توانند تجربه های خود را در اختیار نوه هایشان بگذارند، دورنمای ذهنی آنها را شکل دهند و سرمشق سالمی برای نوه هایشان باشند. توصیه می شود که افراد خانواده از خدمات مشاوره خانواده بهره مند گردند، به ویژه معلمان و کارشناسان کودک و نوجوان نقش مهمی در راهنمایی پدر بزرگ ها و مادر بزرگ ها برای نگهداری از نوه هایشان، ایفا می کنند. - خبرگزاری دانشجویان ایران - واحد علوم پزشکی تهران - خبرگزاری دانشجویان ایران - واحد علوم پزشکی تهران سرویس بهداشت و درمان سالمندان، دومین گروهی هستند که بعد از نوجوانان در معرض افسردگی قرار می گیرند. دکتر مجید صادقی، روانپزشک و عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران در گفت و گو با خبرنگار سرویس بهداشت و درمان خبرگزاری دانشجویان ایران واحد علوم پزشکی تهران گفت: سالمند نیز مانند هر فرد دیگری ممکن است دچار افسردگی شود و یکی از عوامل موثر در افسردگی سالمندان، عوامل بیولوژیک بدن و ایجاد تغییرات پیری در مغز است و براساس تحقیقات انجام شده سالمندان به طور متوسط روزی ۶ نوع دارو مصرف می کنند که تداخل و تأثیرات این داروها می تواند در فرد سالمند ایجاد افسردگی کند. وی گفت: عوامل روانشناختی یا همان احساس پیر بودن و ناکارآمد بودن

نیز می‌تواند ایجاد افسردگی کند همچنین سالمندان در معرض از دست دادن افراد متعددی از دوستان و آشنایان قرار دارند که این خود باعث افسردگی می‌شود. وی افزود: در ایجاد افسردگی در سالمندان، نگرش یک جامعه به سالمند نیز اهمیت دارد، به عنوان مثال باید دید تا چه حد در خانواده یک فرد سالمند جایگاه دارد و مورد پذیرش است و در سطح اجتماعی تا چه میزان پذیرفته می‌شوند و از توانایی‌هایشان استفاده می‌شود. در نتیجه تمامی عوامل بیولوژیک، روانی و اجتماعی می‌تواند فرد سالمند را مستعد بروز افسردگی کند. دکتر صادقی در خصوص بروز افسردگی در سالمندان گفت: یک سری علائم افسردگی از قبیل احساس اندوه، لذت نبردن از مسائل روزمره، اشتغال ذهنی به مرگ و اختلالات خواب و اشتها (چه به صورت افزایش و چه در جهت کاهش خواب و اشتها) علائمی هستند که در تمام افسردگی‌ها مشترکند اما آنچه که به صورت مشخصه در سالمندان بروز می‌کند، اختلالات حافظه و عدم شناخت اطرافیان و عدم تمرکز است. وی ادامه داد: فرد سالمند به محیط اطراف بی‌علاقه و بی‌توجه شده و فراموش کاری می‌شود. این حالت در فرد سالمند حتی ممکن است با بیماری‌های دیگری همچون دمانس (زوال عقل) اشتباه شود. دکتر صادقی گفت: همانطور که ایجاد افسردگی علل مختلفی دارد، درمان‌هایش نیز درمان‌های مختلفی است. به عنوان مثال اگر فرد دچار مشکلات جسمی است و از داروهای مختلف استفاده می‌کند، ابتدا باید مشکلات جسمی او را حل کرد. تأثیراتی که بسیاری از داروها در بدن می‌گذارند می‌تواند باعث ایجاد افسردگی شود. وی اضافه کرد: از روش‌های دیگر درمانی، درمان‌های دارویی است که باید فرد از داروهای ضد افسردگی استفاده کند و در مواردی که بیماری سالمند بسیار شدید و پیشرفته است به نحوی که سوء تغذیه پیدا کرده و یا افکار خودکشی دارد ممکن است که از الکتروشوک نیز استفاده شود. عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران در پایان گفت: البته درمان‌های روان‌شناختی و اجتماعی نیز از اهمیت برخوردارند به نحوی که سالمند باید بداند که مورد توجه خانواده و اطرافیان است و از تجربه‌اش استفاده می‌شود. همچنین خانواده‌ها نیز می‌توانند وظایفی را به سالمندان محول کنند تا آنها احساس بیهودگی نداشته باشند. و باید توجه داشت که سالمندان سرعتشان کم و دقتشان زیاد است و می‌توان کارهایی که نیاز به سرعت بالا ندارد را به آنها واگذار کرد. تفکر مثبت احتمال ابتلا زوال عقلی در سن بالا را کاهش می‌دهد. قانون‌ها قانون عادت: حداقل ۹۵ درصد از کارهایی که انجام می‌دهیم از روی عادت است. پس می‌توانیم عادت‌هایی را که موفقیت‌مان را تضمین می‌کنند در خود پرورش دهیم؛ و تا هنگامی که رفتار مورد نظر به صورت اتوماتیک و غیر ارادی انجام نشود، تمرین و تکرار آگاهانه و مداوم آن را ادامه دهیم. قانون انتخاب: زندگی ما نتیجه انتخاب‌های ما تا این لحظه است. چون همیشه در انتخاب افکار خود آزاد هستیم، کنترل کامل زندگی و تمامی آن چه برایمان اتفاق می‌افتد در دست خودمان است. قانون تفکر مثبت: برای رسیدن به موفقیت و شادی، تفکر مثبت امری ضروری است. شیوه تفکر شما نشان‌دهنده‌ی ارزش‌ها، اعتقادات و انتظارات شماست. قانون تغییر: تغییر، غیر قابل اجتناب است و ما باید استاد تغییر باشیم نه قربانی آن. نویسنده میلاد ضعیفی - قانون طراحی وب سایت گامروندان فراموش شده - نویسنده میلاد ضعیفی مهری مهرنیا در آسایشگاه سالمندان دلتنگ است مهری مهرنیا می‌گوید: «هیچ کس سراغمون نمی‌یاد و نمی‌پرسند زنده‌ایم یا مرده این بازیگر پیشکسوت سینما و تئاتر ایران که به گفته‌ی خودش از یک ماه گذشته در آسایشگاه سالمندان به‌سر می‌برد، در دیدار گروه هنری خبرگزاری دانشجویان ایران (ایسنا)، که به مناسبت «روز مادر» انجام شد، گلایه‌مند بود از این که به او گفته‌اند، برای ده، بیست روز به آن‌جا می‌بریم تا حوصله‌ات سر نرود. اما می‌گوید: آمدم و دیگر ماندگار شدیم. او از خانواده‌اش، همسر و فرزندانش که در گذشته‌اند، یاد می‌کند و تنها از برادرزاده‌ای که او به هم به دنبال زندگی خودش است، نام برد. این بازیگر پیشکسوت از خانه‌اش هم یاد می‌کند: «هیچ‌جا خونه‌ی خود آدم نمی‌شه؛ اما به من گفتن برای خرج مریضی، اونو فروختن». چگونه مثبت اندیش باشیم؟ همانطور که گفته شد افکار از چنان قدرتی برخوردارند که می‌توانند سازنده یا ویرانگر باشند، بنابراین باید به خود و فرزندانمان بیاموزیم که افکارمان را هوشمندانه کنترل کنیم تا در زندگی به موفقیت‌ها و کامیابی‌های بزرگی دست یابیم. ۱- نسبت به خودمان احساس خوبی داشته باشیم و خود

را خوب، توانا و با ارزش بدانیم. ۲- لیستی از صفات مثبت خود تهیه کنیم و راه‌های تقویت آنها را بیابیم و تجربه کنیم. ۳- لیستی از افکار منفی خود در طی روز تهیه و سعی کنیم برای هر فکر منفی یک فکر مثبت معادل بیابیم تا به کمک آن بتوانیم با افکار منفی مقابله کنیم. ۴- سعی کنیم در گفتار و برخوردهای روزانه از کلمات و جملات مثبت استفاده کنیم، مثلاً در ملاقات با دیگران بجای استفاده از کلمه «خسته نباشید» که دارای بار منفی و القای حس خستگی است، بگوییم «خدا قوت»، «شاد باشید» و یا «پر انرژی باشید». ۵- افکار خود را متوجه خوبی‌ها و جنبه‌های مثبت زندگی کنیم تا به مرور مثبت‌نگر شویم. ۶- با خوش‌بینی سعی کنیم، دستوراتی به ذهن خود بدهیم که اندیشه‌های جدید مثبت شکل گیرند. ۷- هر روز صبح که از خواب بر می‌خیزیم با نگاه کردن به منظره‌ی یک تابلوی نقاشی زیبا و یا اسماء‌الله روز خود را با نشاط و خوش‌بینی آغاز کنیم. ۸- از افراد منفی‌نگر یا موقعیت‌هایی که باعث ایجاد افکار ناخوشایند و منفی می‌شوند دوری و یا سعی کنیم کمتر با آنها برخورد داشته باشیم. ۹- به مشکلات به عنوان محکی برای ارزیابی توانایی‌های خود نگاه کنیم و هرگز نتیجه‌ی بدی را پیش‌بینی نکنیم، زیرا مشکلات فقط به اندازه‌ای مهم هستند که ما آنها را مهم می‌پنداریم. ۱۰- به لحظات و خاطرات زیبا و دوست داشتنی گذشته‌ی خود فکر کرده و سعی کنیم آنها را تکرار نماییم. ۱۱- از تردید و دودلی دوری کرده و کارها را با جدیت دنبال کنیم. ۱۲- به ندای منفی درونی خود و تلقین‌های مخرب و نگران‌کننده‌ی دیگران بی‌توجه باشیم و سعی کنیم عکس آنها را انجام دهیم. ۱۳- به قدرت بی‌کران خداوند ایمان داشته باشیم و با خود تکرار کنیم که من لیاقت بهترین‌ها را دارم و با لطف خدای بزرگ به آنها خواهم رسید. ۱۴- از میان اهداف خود هدفی را انتخاب کنیم که امید بیشتری به موفقیت آن داریم و در تلاش برای تحقق آن، به فکر تأیید یا تکذیب دیگران نباشیم. ۱۵- در توصیف احوال و زندگی خود از کلمات مثبت استفاده کنیم. ۱۶- در تعریف از افراد خانواده یا دوستان از کلمات مثبت و روحیه بخش استفاده کنیم (فلانی شخص بسیار شریف و بزرگواری است). ۱۷- از چشم و هم‌چشمی و حسادت که باعث ایجاد افکار منفی می‌شود دوری و سعی کنیم روش زندگی خود را خودمان انتخاب کنیم. ۱۸- هرگز شعار خواستن، توانستن است را فراموش نکنیم و بدانیم که در سایه‌ی سعی و تلاش به آنچه بخواهیم می‌رسیم. ۱۹- قدر لحظات زندگی را بدانیم و از آنها به خوبی استفاده کنیم، زیرا هرگز تکرار نخواهد شد. ۲۰- برای تغییر اوضاع و شرایط نامساعد اقدام کنیم و مطمئن باشیم که می‌توانیم آنها را از بین ببریم. ۲۱- از خود انتظار بیش از حد نداشته باشیم و خود را همه فن حریف ندانیم، به عبارت دیگر از کمال‌گرایی مطلق که باعث اضطراب و احساس عجز و ناتوانی می‌شود خودداری کنیم. ۲۲- خود را از قید و بندهای آزاردهنده رها ساخته و ساده زندگی کنیم تا فکر و خیال آسوده‌ای داشته باشیم. ۲۳- از انزوا و گوشه‌گیری که باعث ایجاد افکار منفی می‌شود دوری کرده و اوقات خود را در جمع خانواده، فامیل و دوستان سپری کنیم. ۲۴- هر وقت احساس کردیم که افکار منفی سراغمان آمده است، وضعیت خود را تغییر دهیم و به کاری سرگرم شویم. ۲۵- ممکن است هنگام خواب در رختخواب افکار منفی به سراغمان بیاید، تا خسته نشده‌ایم به رختخواب نرویم. ۲۶- هرگز به هیچ وجه خود را بدبخت، ناتوان و درمانده احساس نکنیم. ۲۷- اعتماد به نفس خود را در هر شرایطی حفظ کنیم و هرگز به دیگران اجازه ندهیم که آن را متزلزل کنند. باید متوجه باشیم که اعتماد به نفس کلید خلق تفکر مثبت است. ۲۸- خندیدن را فراموش نکنیم. خندیدن باعث می‌شود تا افکار ناراحت‌کننده و منفی جای خود را به افکار مثبت و شاد بدهند. اجرای راهکارهای تقویت مثبت هیچ هزینه‌ای ندارند و به سن و سال افراد نیز مربوط نمی‌شوند. فقط باید این شعار را فراموش نکنیم: اگر افکارمان را کنترل کنیم، زندگی‌مان متحول می‌شود. سالمندی و افسردگی‌دوران سالمندی معمولاً به منزله ایامی جهت استراحت، فراغت و تفکر و اوقاتی جهت انجام اموری که به علت تعلیم و تربیت فرزندان و مشغله کاری در دوران جوانی و میانسالی به تعویق افتاده است به شمار می‌آید. دوران سالمندی معمولاً به منزله ایامی جهت استراحت، فراغت و تفکر و اوقاتی جهت انجام اموری که به علت تعلیم و تربیت فرزندان و مشغله کاری در دوران جوانی و میانسالی به تعویق افتاده است به شمار می‌آید. متأسفانه، فرایند سالمندی همیشه نیز اینچنین ایده آل و مطلوب نیست. مشکلات سنین بالای زندگی نظیر اختلالات طبی مزمن



و ناتوان کننده، فقدان افراد و دوستان مورد علاقه و ناتوانی شرکت در فعالیت های رضایت بخش، موجب تغییرات و عوارض نامناسبی در بهزیستی افراد مسن می شود. همچنین یک فرد مسن ممکن است به علت ضعف در بینایی، کاهش شنوایی و سایر تغییرات جسمانی و نیز فشارهای بیرونی نظیر محدودیت منابع مالی، حس عدم کنترل بر زندگی را تجربه نماید. مجموعه این عوامل منجر به بروز عواطف منفی نظیر غمگینی، اضطراب، احساس تنهایی و کاهش عزت نفس می شود که اینها نیز به نوبه خود موجب عقب نشینی اجتماعی و بی علاقگی نسبت به امور در آنها می گردد. افسردگی یکی از پیامدهای جدی سالمندی، افسردگی مزمن یا افسردگی دوره ای و مکرر است. افسردگی مزمن پیامدهای جسمانی و روانی توانمندی دارد به نحوی که شرایط سلامت افراد مسن را پیچیده تر کرده باعث بروز مشکلات جدیدی می شود. بررسی ها نشان می دهد که برخی تغییرات طبیعی جسمانی مرتبط با سالمندی ممکن است خطر ابتلا فرد را به افسردگی افزایش دهد. مثلا کاهش تراکم ویتامین ب لازم برای رشد و بازسازی سلولها در خون و سیستم عصبی ممکن است به بروز افسردگی، معلولیت ذهنی و دمانس مغزی کمک نماید. پژوهشگران همچنین احتمال می دهند که ممکن است رابطه ای بین شروع افسردگی در اواخر زندگی و بیماری آلزایمر وجود داشته باشد. افسردگی به هر علتی، می تواند زنگ خطری برای سایر عوارض جسمانی در سالمندان باشد. میزان مرگ و میر در مردان و زنان سالمندی که هم از افسردگی و هم از احساس تنهایی رنج می برند بیشتر از سالمندانی است که از زندگی شان راضی و خشنود هستند. برنامه های درمانی جهت بیماران مسن افسرده ای که مبتلا به بیماری های قلبی و عروقی و سایر بیماری های عمده هستند معمولاً طولانی تر از افراد مسن سالم و کمتر توأم با موفقیت بوده است. به علاوه احساس ناامیدی و انزوا که اغلب باعث ایجاد خودکشی می شود در میان افراد سالمند به ویژه در میان آنانی که دارای ناتوانی های جسمی یا محکوم به زندگی در خانه های سالمندان هستند شایع تر است. ● خطری برای زندگی روزانه افسردگی همچنین می تواند به صورت بالقوه تاثیرات مخربی بر سلامتی افراد مسن در سایر جنبه ها نیز داشته باشد. مثلاً منجر به عادات غذائی نامناسبی گردد که نتیجه آن چاقی مفرط یا بالعکس به طور آشکار موجب از دست دادن اشتها و کاهش سطوح انرژی و بعضی مواقع نیز موجب شرایطی شود که به آن بی اشتهایی مربوط به پیری می گویند. افراد مسن افسرده میزان بالایی از بی خوابی و کاهش حافظه را نیز تجربه می کنند. همچنین آنان نسبت به افراد عادی واکنش های زمانی طولانی تری داشته و در ارتباط با امور آشپزی، رانندگی، خوردن دارو توسط خودشان و سایر کارهایی که مستلزم توجه کامل است مشکلات فزاینده تری دارند. ● چه اقداماتی لازم است انجام گیرد؟ آنگاه که سالمندی بخشی اجتناب ناپذیر از زندگی می شود، نیازی نیست که افسردگی هم جزئی از آن باشد. پژوهشگران در این مورد که شناخت زود هنگام، تشخیص و درمان افسردگی می تواند باعث خنثی سازی و جلوگیری از عواقب عاطفی و جسمانی آن گردد اتفاق نظر دارند. در اینجا برخی از اقداماتی که در مورد مقابله با افسردگی در سالمندان می توان انجام داد ذکر می گردد: از محدودیت های جسمانی افراد مسن آگاه باشید. آنان را ترغیب نمائید قبل از اینکه هر گونه تغییری در رژیم غذایی خود بدهند یا ملزم به هر فعالیتی شوند که موجب استرس (تنش جسمانی و روانی) در آنان گردد با یک پزشک مشورت کنند. به تفاوت ها و ترجیحات فردی آنان توجه کنید زیرا افراد مسن کمتر مایلند که سبک و شیوه زندگی خود را تغییر دهند، آنان ممکن است جهت انطباق با عادات جدید یا انجام کارهایی که برای برخی از همسن و سالهایشان فوق العاده لذت بخش باشد بی علاقه باشند. روانشناس متخصص امور سالمندان (روانشناس سالمندی) می تواند جهت رویارویی سالمندان با افسردگی راهبردهای فردی مناسبی را ارائه دهد. در برخورد با افراد مسن بسیار محتاط و موقع شناس باشید. فرد مسنی که دارای عزت نفس شکننده ای است ممکن است هر گونه تعریف و تمجید نابجا را هر چند با نیت خیر صورت گرفته باشد دال بر ضعف روانی و جسمانی خود تلقی کند. برخی نیز ممکن است از هر تلاشی برای دخالت در امورشان رنجیده خاطر شوند. یک روان شناس حاذق می تواند به دوستان و اعضای خانواده سالمند کمک نماید تا در قبال چنین موارد حساسی رویکردهای مثبت تری نسبت به سالمندان در پیش گیرند. منبع: خبرگزاری فرانسه نویسنده: ترجمه:

بهزاد ییگلریگی گزارش: روزنامه مردم سالاریه جنگ اضطراب برویم (نویسنده: شهناز سلطانی) هر کس در زندگی ترس ها و نگرانی هایی دارد. اضطراب - به شرط خوب بودن - پاسخ مناسبی به این نگرانی هاست. از نظر روان کاوان اگر اضطراب ناشی از ترس و نگرانی، فرد را به یادگیری راه های مقابله با معضلات زندگی برانگیزد خوب است. اما اگر این اضطراب، شدید، طولانی و بی تناسب با موقعیت تهدیدکننده به وجود آمده باشد نابهنجار و مرضی تلقی می شود به طوری که به ناتوانی می انجامد. \* حالت های جسمی و روانی ناشی از اضطراب اضطراب موجب به وجود آمدن حالت های جسمی و روحی خاصی می شود که بسیاری از آنها عواقب ناگواری در پی دارد. دکتر «حسین ابراهیمی مقدم» روان شناس با اشاره به برخی از این حالات می گوید: «نگرانی (برای مثال مادری که همواره نگران وضع جسمانی فرزندش است)، ترس از وقوع رویدادهای بد (کسی که منتظر شنیدن اتفاقات ناگوار است)، ترس از دست دادن کنترل (پدری که می ترسد با از دست دادن کنترل، فرزند خود را بشدت تنبیه کند) و عصبانیت و ناتوانی از رسیدن به آرامش (نوجوانی که همواره حالت های عصبانیت از خود نشان می دهد) برخی از حالت های روانی ناشی از اضطراب محسوب می شود. برخی از تغییرات جسمانی پس از اضطراب نیز که از برانگیختگی شاخه سمپاتیک دستگاه عصبی خود مختار مغز حاصل می شود، افزایش ضربان قلب و فشار خون، سرخ شدن صورت و غش کردن است. \* یک سوم بزرگسالان دچار اضطراب اند آمارها بر مبنای تحقیقات و پژوهش ها نشان می دهد یک سوم بزرگسالان دچار ناراحتی های روان شناسی بویژه اضطراب اند. در این میان زنان، سالمندان و افراد کم درآمد از سهم بیشتری از اضطراب و مردها، جوانان و کسانی که در طبقه اقتصادی مرفه هستند از سهم کمتری از آن برخوردارند. دکتر ابراهیمی مقدم درباره علت و چرایی این مسأله می گوید: «با توجه به بافت فرهنگی خاص جامعه ما معمولاً زنان از موقعیت های شغلی پائین تر و درآمد کمتر و به تبع آن از امنیت اجتماعی کمتر برخوردارند، این عوامل به خودی خود اضطراب زاست. سالمندان هم به علت پدیده شکاف نسل ها، کم رنگ شدن عقاید و هنجارهای ارزشی، کم توجهی فرزندان به آنان، کم بودن میزان احساس امنیت اجتماعی بویژه امنیت اقتصادی و عاطفی و در برخی مواقع نبود حمایت های تأمین اجتماعی از بالاترین میزان اضطراب رنج می برند. به گواه پژوهش های محققان، جوانان با توجه به قدرت ریسک پذیری بالاتر و تکیه بر نیروهای جوانی و کم توجهی به استرس های موجود در اطراف خود و برخورداری از امید به آینده، و اعضای طبقه بالای اقتصادی هم به لحاظ دستیابی به امکانات بهتر، تفریح بیشتر، امنیت شغلی و آینده روشن تر به خوبی از اضطراب فاصله می گیرند.» نیازهای سالمندان امروزه دوران پس از ۶۰ سالگی را که اصطلاحاً دوران بازنشستگی نامیده می شود، دورانی نیست که فقط به انتظار مرگ سپری شود. بلکه همانگونه که جامعه شناسان گفته اند این مرحله از عمر، دوران سوم زندگی است. در جامعه ما افراد به طور متوسط تا ۸۰ سالگی امید به زندگی دارند. در این دوران سالخوردگان را می توان به شرح زیر تقسیم بندی کرد: ۱- امکانات به اندازه کافی دارند و مایلند به استراحت بپردازند ۲- به علت احتیاج به درآمد، به کار خود ادامه می دهند یا حداقل اگر کاری باشد، مایلند ادامه دهند. ۳- امکانات مالی دارند ولی چون نمی خواهند «از کار افتاده» محسوب شوند، مایلند کار کنند. ۴- از کار افتاده و بیمارها. نیازهای سالمندان را در گروه های چهارگانه بالا می توان به شرح زیر تقسیم بندی کرد: ۱- احتیاجات عاطفی ۲- احتیاجات معیشتی ۳- احتیاج به تفریح ۴- احتیاج به شرکت در زندگی اجتماعی ۵- امنیت admin):

( document.write( addy۳۷۳۱۷

)" ( document.write

< n </script--//<

>--!

'<\" ( document.write( ' <span style=\\display: none

&lt;/--

</script> آدرس ایمیل جهت جلوگیری از رباتهای هرزنامه محافظت شده اند، جهت مشاهده آنها شما نیاز به فعال ساختن جاوا اسکریپت دارید!>

&lt;/document.write&gt;

&lt;span(document.write('

&lt;/--

</script> / احتیاجات عاطفیا احتیاجات عاطفی همواره وجود داشته و به همان ترتیبی که سن افراد بالاتر می رود ، نیازها نیز افزایش می یابد. در گذشته توجه فرزندان به پدر و مادرها و اصولاً افراد جوان تر نسبت به مسن ترها، بیشتر بود و اخلاق و رسوم حکم می کرد که به سالمندان بیشترین احترام گذاشته شود. اما امروزه که غالب سالمندان به تنهایی در خانه خود به سر می برند، هر قدر هم که وضع زندگی آنها خوب باشد، از توجه عاطفی دیگران و اقدامات جامعه بی نیاز نیستند. احتیاج به شرکت در زندگی اجتماعیا فسردهی بیشتر در میان سالمندانی وجود دارد که تنها زندگی می کنند و علاوه بر آن دچار ناراحتی های جسمانی نیز هستند. بعضی از آنها بیش از یک بار در ماه تماس دیگری با فرزندان خود ندارند و تمام روابط و گفتگوی آنها در صحبت های چند دقیقه ای برای مثال با پستچی و مغازه دار خلاصه می شود. از این رو ضروری است که محیط مناسب و بهتری برای زندگی آنها مهیا شود تا افسردگی های ناشی از تنهایی کاهش یابد. سالمندانی که علیرغم سن بالا در فعالیت های اجتماعی حضور دارند و از روابط اجتماعی نسبتاً خوبی برخوردارند، به بیماری های مختلف به ویژه بیماری های روانی کمتر دچار می شوند. سالمندان از احساس بطالت و بیکاری و برکنار ماندن از زندگی اجتماعی رنج می برند. برای رفع این احساسات باید برنامه های جمعی برای سالمندان در نظر گرفت ، مثلاً سالمندان با هم به مطالعه روزنامه و مجله بپردازند ، به گردش ها و سفرهای کوتاه دسته جمعی بروند و مورد مشورت قرار گیرند. مسئله مهم دیگر ، کار است. کار سبک بهترین وسیله برای گذراندن عمر در کهنسالی می باشد. کار نه تنها پاسخگویی به یک نیاز واقعی در ارتباط با سالمندان است بلکه با مدیریت صحیح ، نتایج کار سالمندان می تواند پاسخگوی قسمت های زیادی از نیازهای جامعه باشد. امنیت سالمند احتیاج به امنیت روحی و جسمی دارد و باید در طراحی فضاهای مرتبط با سالمند این مسئله مورد توجه قرار گیرد. سالمند باید مطمئن گردد که در موقع ضرورت به کمکش خواهند شتافت و یا در موقع بیماری سریع معالجه خواهد شد و در فضایی که پا می گذارد آرامش دارد و مورد آزار قرار نخواهد گرفت. برخی احساسات مشترک سالمندان : ۱- احساس غم و اندوه به خاطر عدم توجه فرزندان و اطرافیان که عمری برای رفاه آنان تلاش کرده اند. ۲- احساس تنهایی به علت طرد شدن. ۳- احساس یأس و ناامیدی. ۴- احساس اضطراب و نگرانی. ۵- احساس هرز رفتن و بیهوده بودن. ۶- احساس سر بار بودن. جدی ترین خطری که فرد سالمند را تهدید می کند در انزوا قرار گرفتن او از سوی اطرافیان است. در این حالت شخص امکان ارتباط صمیمی و نزدیک با دیگران را از دست می دهد. تنهایی موجب می گردد فرد سالمند به تدریج دچار مشکلات روانی شود، لذا درک احساسات و انتظارات سالمندان از اطرافیان و تصحیح ارتباط افراد خانواده با آنها در فرایند بهداشت روانی آنها بسیار مهم استجدی ترین خطری که فرد سالمند را تهدید می کند در انزوا قرار گرفتن او از سوی اطرافیان است. در این حالت شخص امکان ارتباط صمیمی و نزدیک با دیگران را از دست می دهد. تنهایی موجب می گردد فرد سالمند به تدریج دچار مشکلات روانی شود، لذا درک احساسات و انتظارات سالمندان از اطرافیان و تصحیح ارتباط افراد خانواده با آنها در فرایند بهداشت روانی آنها بسیار مهم است. سالمندان به اندازه ای که دیگران به آنها به عنوان پیر و از کار افتاده نگاه می کنند خود را ضعیف و ناتوان احساس نمی کنند. چنانکه در یک خانواده گرم و مهربان اغلب سالمندان بسیار راحت ، آرام، مقاوم و با نشاط روزگار می گذرانند در نتیجه این افراد حوصله نگهداری نوه ها را با همه شیطنت هایشان دارند. سالمندان به دلیل



بازنشستگی و دوری از فرزندان، نیاز به ارتباط و توجه عاطفی بیشتری را در خود احساس می کنند که این نیاز باید مورد توجه قرار گیرد و ارضا شود. برنامه ریزی صحیح و استفاده از وجود سالمندان و تجربیات آنها، هم تنهایی آنان را برطرف می کند و احساس هرز و پوچ بودن را در آنها از بین می برد و هم منبعی مفید و ارزشمند از معلومات و تجربیات را در اختیار جوانان نسل بعد قرار می دهد. زن یا مردی که خود را زمانی صاحب قدرت و نفوذ می دانست به یکباره خود را تنها و بدون قدرت می یابد و این ناراحتی گاهی به حوادثی نامناسب می انجامد و موجب ناراحتی روانی سالمند می گردد. ویژگی های دوران سالمندی دوران سالمندی که ما آن را سنین بالای ۶۰ سالگی تعریف می کنیم، دارای برخی ویژگی های جسمی، اجتماعی و روانی است:

- ۱- یکی از این ویژگی ها کاهش نسبی قوای جسمی است به طوری که با بالا رفتن سن، نیروهای جسمی فرد به نسبت رو به کاهش می گذارد. ۲- ویژگی دیگر «بازنشستگی» و دور شدن از موقعیت های شغلی گذشته است که کاهش مسئولیت های مرتبط با شغل و در نتیجه کاهش ارتباطات اجتماعی فرد را به همراه دارد. ۳- از دیگر ویژگی ها تنهایی یا احساس تنهایی است. به خصوص در مواردی که شخص شاهد از دست دادن یکی از دوستان، بستگان و هم سن و سالان و افراد هم دوره خویش است، لذا هر روز بیش از پیش احساس تنهایی به او دست می دهد. پذیرش شرایط دوره سالمندی در بین افراد مختلف و با فرهنگ های گوناگون متفاوت است، برخی به مرور از مشارکت در زندگی اجتماعی کناره می گیرند و در مقابل، جامعه نیز آنها را به کنار می زند به طوری که ممکن است دچار نوعی احساس بیهودگی و افسردگی شوند. برخی با نقش های جدیدی که مطابق با وضعیت آنهاست این دوره را به دوره ای نسبتاً فعال و رضایت بخش بدل می سازند. برنامه ریزی صحیح و استفاده از وجود سالمندان و تجربیات آنها، هم تنهایی آنان را برطرف می کند و احساس هرز و پوچ بودن را در آنها از بین می برد و هم منبعی مفید و ارزشمند از معلومات و تجربیات را در اختیار جوانان نسل بعد قرار می دهد. در هر حال علاوه بر خصوصیات فردی، شرایط اجتماعی و به ویژه شرایط خانوادگی شخص سالمند هم بسیار مهم است. شرایط مناسب خانواده و جامعه می تواند شخص را به سوی پذیرش وضعیت جدید سوق دهد و شرایط نامناسب خانواده و جامعه می تواند او را منزوی و تنها کند. به علاوه میزان سلامت جسمی شخص سالمند در این مرحله از زندگی، عاملی مهم در وضعیت زندگی اجتماعی اوست، چرا که برای هر نوع مشارکت اجتماعی در مورد سالمندان، ابتدا میزان سلامت آنها مطرح می باشد. نظریه توارثی طبق این نظریه مسئله توارث در طول عمر، عامل مهمی محسوب می شود. یعنی سن مرگ والدین و اجداد، صرف نظر از موارد مرگ در اثر سوانح، معیاری است برای تعیین طول عمر فرزندان. علل سالمندی دانشمندان در مورد علل تکامل جسمی بشر با هم توافق ندارند. در گردهمایی جمعیت پیشرفت علوم آمریکا که در سال ۱۹۷۴ برگزار شد چهار نظریه ارائه شد: ۱- اختلال در کنش دستگاه ایمنی ۲- مکانیسم پیر شدن سلولی ۳- اختلال در دستگاه غدد مترشحه داخلی ۴- عوامل توارثی دو نظریه دیگر نیز وجود دارند که عبارت اند از: ۵- نظریه فرسودگی ۶- نظریه مواد زائد اکثر دانشمندان معتقدند که پیر شدن با نوع محیطی که ما در آن زندگی می کنیم (مثلاً هوای آلوده یا تمیز) و همچنین به طرز زندگی ما (مثلاً کمیت و کیفیت غذاها، ورزش کردن و ...) بستگی دارد. سن اجتماعی سن اجتماعی نقش هایی را معین می کند که انسان می تواند، می خواهد و بایستی در اجتماع بر عهده بگیرد یا آرزوی بر عهده گرفتن آنها را دارد. سن روانی و عاطفی می دانیم که تکامل ویژگی هایی دارد. مثلاً یک شخص زمانی از نظر روانی کامل شناخته می شود که بتواند مسئولیت های خود را در جامعه بر عهده بگیرد. انسان در ۷۰ سالگی به مرگ نزدیک می شود، این امر می تواند اثرات روانی داشته باشد. همچنان که نوگارتن اشاره می کند: زندگی بر حسب مدت زمانی که برای زندگی کردن باقی مانده است سازمان دهی می شود نه بر حسب مدت زمانی که از بدو تولد طی شده است. دگرگونی روانی را می توان به دو گروه تقسیم کرد: ۱- دگرگونی های شناختی، یعنی دگرگونی هایی که شیوه تفکر، همچنین توانایی ها را تحت تأثیر قرار می دهد. ۲-

دگرگونی هایی که عاطفه و شخصیت را شامل می شود. سن جسمی و زیستی غیر از سن زمانی، معیار دیگری نیز می تواند به

تعریف سالمندی کمک کند؛ این معیار عبارت است از دگرگونی جسمی و زیستی. با وجود موارد استثنایی، پیری جسمی تدریجاً حاصل می‌شود، به طوری که تعیین لحظه‌ای که شخص از نظر جسمی پیر می‌شود غالباً قراردادی است. اکثر مردم احساس می‌کنند که نیروی بدنشان بین ۳۰ تا ۳۵ سالگی نقصان می‌یابد، ولی تا زمانی که فعالیت‌های روزانه‌شان تحت تأثیر این نقصان قرار نمی‌گیرد آنها توجه زیادی به این امر نمی‌کنند. پیر شدن جسمی تصویری را که ما از خود داریم تغییر می‌دهد، پیر شدن جسمی به دیگران پیغام می‌دهد که باید رفتار خود را نسبت به ما عوض کنند. ژان پل سارتر چنین می‌نویسد: یک پیر هرگز خودش را پیر احساس نمی‌کند. من از طریق دیگران در می‌یابم که پیرم، اما خودم پیری خودم را احساس نمی‌کنم. سن زمانی ساده‌ترین راه برای تعریف سالمندی عبارت است از شمردن تعداد سال‌هایی که از بدو تولد طی شده است. به طور کلی ۶۵ سالگی را آغاز پیری تعیین می‌کنند. در مورد بعضی اشخاص، انتقال به تدریج انجام می‌گیرد، حال آنکه در مورد بعضی دیگر انتقال از دوره‌ای به دوره دیگر به سرعت و همراه با صدمات روحی به وقوع می‌پیوندد. در خصوص شخصی که بالاجبار بازنشسته شده است، شصت و پنجمین سال زندگی ممکن است به معنای ورود ناگهانی به دوره پیری تلقی شود. در سایر موارد پیر شدن با ملایمت پیش می‌آید، مثلاً از طریق موهایی که سفید می‌شوند، کودکانی که از کانون خانواده جدا می‌شوند، دوستانی که فوت می‌شوند و ... در جامعه ما سن ۶۵ یا ۷۰ سالگی آغاز سالمندی را مشخص می‌کند، زیرا با سن بازنشستگی مطابقت دارد. بنابراین ورود به دوره سالمندی را تا اندازه‌ای قانون معین می‌کند. چون سن قراردادی و اجباری بازنشستگی، که معمولاً ۶۵ سالگی است - گاهی می‌تواند تا ۷۰ سالگی ادامه یابد. البته بعضی اشخاص لااقل از نظر قانون دیرتر از دیگران پیر می‌شوند. با توجه به پراکندگی زیاد سنینی که در دوره موسوم به سالمندی است، می‌توان افراد سالمند را به دو گروه تقسیم کرد: سالمند جوان و سالمند واقعی. اثرات فردی کهولت انزوا، تنهایی، احساس هرز رفتن، ناامیدی، ناامنی، اضطراب، احساس سربار بودن، اثرات ناشی از کهولت بر سالمند است. که در نتیجه استفاده از مسکن‌ها، آرامبخش‌ها و (در کشورهای خارجی مشروبات الکلی) را در این گروه سنی به شدت رواج داده است. بیماری روانی مثل افسردگی از جمله اثرات سوئی است که کهولت برای سالمند به ارمغان می‌آورد. تنهایی روی تهیه غذا، میزان خوردن غذا و حتی بر متابولیسم و تغییرات بیولوژیکی مؤثر است. «ویلیام جیمز» می‌گوید: در حالی که دیگران در کنار سالمند حضور دارند او می‌تواند تنها باشد. البته کسی که تنها زندگی می‌کند، احتمال تنهایی او بیشتر است. سالمندان فاقد منابع مجدد دوستی هستند، زیرا اکثر آنها کار نمی‌کنند و موقعیت ایجاد روابط دوستانه در فضای کار را ندارند و دوستان هم سن و سالشان را نیز به نوعی از دست داده‌اند. این مسئله تنهایی آنها را افزایش می‌دهد. گنجینه‌های زندگی (روز جهانی سالمندان) «او خداوند شما بندگان را آفرید، سپس شما را می‌میراند و بعضی را به سن پیری و انحطاط می‌رساند». اشاره: سالمندی، مصیبتی جانکاه نیست که به آن با دیدی منفی بنگریم و برایش متأسف باشیم. این دیدگاه که آدمی، پیری و سالمندی را تنها از دید ضعف قوا و انحطاط بدن یا ضعف دید و گوش و دیگر حواس مورد توجه قرار دهد، اشتباهی بس بزرگ است. ارزش سالمندی تا بدان جاست که رسول اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله، سالمندان را مایه برکت، و وجود آنان را در میان خانواده و جمع، همانند پیامبر در میان امت به شمار آورده‌اند. سالمندی، مرحله‌ای از مراحل عمر، همراه با زیبایی‌هایی است که بیشتر افراد به دلیل ناآگاهی یا نداشتن زمینه مناسب، با نگرانی و تأسف با آن برخورد می‌کنند و به آن حساسیت نشان می‌دهند. سالمندی، دوران برداشت محصول زندگی است که آدمی حاصل تلاش و فعالیت سال‌های عمر دراز و طولانی خود را در پیش رو می‌یابد. مزایای سالمندی: سالمندی، هم از لحاظ فردی و هم از لحاظ اجتماعی مزایایی دارد. احساس کمال و پختگی، احساس بی‌نیازی از دیگران، بردباری در برابر مشکلات، داشتن اوقات فراغت برای سیر به سوی کمال، و نیز مجال رسیدگی به خود و ارزیابی خویش، از جمله مزایای فردی، و حرمت و احترام، عزیز بودن در خانواده، مورد احترام بودن در میان جمع، امر و نهی‌های ارشادی، توجه مردم به او به عنوان منبع فکر و اندیشه، و نیز مورد مشورت قرار گرفتن، از جمله مزایای اجتماعی سالمندی است. از

دیدگاه اسلام، موی سپید سالمند همانند نوری است که نباید آن را از بین برد. امام علی علیه السلام می‌فرماید: «اثر پیری و موی سپید را از بین نبرید که آن خود نور و جلاست». این نور تنها برای دنیا و تنها در این سرای نیست. پیامبر صلی الله علیه و آله هم می‌فرماید: «کسی که مویش در اسلام سپید گردد، در روز قیامت برای او نوری و جلایی خواهد بود». سالمندی؛ کمال و ورزیدگی: سالمندی، نشان دهنده کمال آدمی است. آدمی پس از عمری تلاش و بندگی خداوند، قدم در مرحله‌ای می‌نهد که می‌تواند از فرصت و موقعیت جدیدش در راه تکمیل و تکامل و درست اندیشیدن استفاده کند و موقعیت خود را در جامعه و خانواده محکم‌تر سازد. او می‌تواند چنان در معنویت غرق شود که درجاتی عالی یابد و حتی مایه نجات گروهی از گمراهی و عذاب گردد. سالمندان، دنیایی از تجربه‌ها و آگاهی‌ها را به همراه دارند و می‌توان گفت تاریخی متحرک هستند. اینان در تصمیم‌گیری‌ها و حل مسائل و دشواری‌ها، ورزیده و با تجربه شده‌اند و روز به روز بر تجربه هاشان افزوده شده و آن‌ها را پربارتر و کامل‌تر ساخته است. ارزش سالمندی: سالمند، انسانی پراح و گران قدر است؛ از آن بابت که عمری را در راه اسلام و مکتب به سر آورده و گنجینه‌های از تجربه‌ها و آگاهی‌ها به شمار می‌آید. او در دوران زندگی سردی و گرمی بسیار چشیده است و می‌تواند برای جامعه خیر و سعادت پدید آورد. سالمند قادر است برای جامعه فکر و اندیشه تولید کند که حاصل آن، پربار کردن زندگی و حتی افزایش تولید مادی است. سردی و گرمی‌هایی که او در طول زندگی چشیده، می‌تواند وسیله‌ای برای هموار کردن راه زندگی اعضای کم‌سال‌تر جامعه به شمار آید. همه ابعاد وجودی او، درس سازندگی است. وجود او در جامعه، غنیمتی است برای همگان و تجربه‌ها و دانش‌هایش روشن‌کننده راه زندگی و چراغی فرا راه سعادت جامعه است. سالمندی؛ دوران تجدید صفات: آدمی به هر میزان که سالخورده‌تر می‌شود، تصور روشن‌تری از زندگی به دست می‌آورد؛ راه و روش زندگی را بهتر فرا گرفته و متوجه لغزش‌ها و اشتباه‌های گذشته می‌شود. در دوران سالمندی، بسیاری از حالات و صفات تجدید و احیا می‌شود و نقاط مثبت و منفی بسیاری بروز و ظهور پیدا می‌کند. اصولاً دوران سالخوردگی، با نوعی بیداری همراه است که سالمندان در آن فرصت می‌یابند گذشته و آینده را در نظر مجسم کنند و همه آنچه بوده و خواهد بود را به صحنه آورند. این حالت‌ها ممکن است افراد را شاد یا ناراحت کند. در این سن، تازه آدمی متوجه می‌شود که لذت‌ها چه زود فانی شدند و روزهای جوانی به چه سرعتی گذشتند و از دست رفتند. فکر و احساس سالمندان: سالمندان، فکر و اندیشه‌ای خاص دارند که ناشی از دیده‌ها، شنیده‌ها و تجربه‌هایی است که در طول مدت زندگی به دست آورده‌اند. برخی این اندیشه را در خود می‌پروراند که به پختگی و کمال رسیده‌اند، اندیشمند و صاحب رأی‌اند و می‌توانند الگوی دیگران باشند. اینان احساس می‌کنند که افرادی بی‌حساب نیستند و مورد شور و مشورت قرار می‌گیرند. برخی نیز احساس می‌کنند که از سوی فرزندان و خانواده خویش طرد شده‌اند و جامعه آن‌ها را قبول ندارد. سالمندانی که راه ارتباطی میان خود و خدا را نمی‌یابند، در روزگار پیری، احساس پوچی و بی‌خاصیتی دارند و گمان می‌کنند که نمی‌توانند منشأ اثر باشند و این، احساس آزاردهنده را برای آنان پدید می‌آورد. تظاهرات سالمندی: سال‌های پیری را می‌توان سال‌های متانت و آرامش دانست. سالمندی که عمری کار کرده و مسئولیت بسیاری را پذیرفته و به انجام رسانده است، اکنون در نزد وجدان احساس رضایت می‌کند؛ اما سالمندانی نیز هستند که قرار و آرام خود را از دست داده و بر گذشته خود ناراحت و متأسف‌اند، به ویژه اگر عمر را به بیهودگی گذرانده باشند. زود رنجی و نازک دلی، رکود و خمودی یا سرگرم شدن به کار و برنامه‌ای که حاصل ارزنده‌ای ندارد، تعصب در گفتار و عمل که گاه خود مانعی بزرگ برای ایجاد تفاهم و اشتراک فکری آنهاست و نیز رعایت آداب و رسومی که ممکن است بی‌ریشه بوده یا از گذشتگان به ارث رسیده و در آنان پایدار شده باشد، از جمله تظاهراتی است که در وجود افراد پیر و سالمند بروز و ظهور می‌کند. سالمندی؛ دوران هجوم بیماری‌ها و عارضه‌ها: سالمندی، دوران هجوم بیماری‌ها و عارضه‌های گوناگون است؛ چنان که می‌توان گفت سالخوردگی، آشیانه بسیاری از مرض‌ها و زمینه‌های نامناسب زندگی و هجوم بیماری‌های گوناگون است. زوال جوانی و فرو افتادن آدمی در پیری و سالمندی، به صورت ناگهانی و یک‌باره نیست، بلکه صورت تدریجی

دارد. آنها آهسته آهسته وارد این مرحله می‌شوند و روز به روز بر ضعف‌شان افزوده می‌گردد و به تدریج بستری و گرفتارشان می‌کند. همچنین بیماری‌های روانی بسیاری هستند که سالمندان از آن رنج می‌برند. برای درمان این بیماری‌ها، تنها نباید به تجویز داروهای مختلف اکتفا کرد، بلکه شایسته است فرد سالمند خواسته‌های جوانی خود را به دور انداخته و بیشتر از خود مراقبت کند و اطرافیان نیز بکوشند تا موجبات آسایش و راحتی او را فراهم آورند. نقش سالمندان در خانواده: در یک خانواده متعارف و متعادل، سالمندان نقش سرپرست، راهنما یا کدخدایی را ایفا می‌کنند که کارشان امر و نهی، هدایت و ارشاد و تنظیم سیاست کلی خانواده است. فرزندان از آنها پیروی کرده و شیوه زندگی را می‌آموزند. سالمندان، پاسدار ارزش‌ها و حافظ سنت‌های اصیل و ارزیاب فرهنگ و میراث اجتماعی هستند. آنان با معاشرت و انس با نسل جدید، می‌کوشند مفهوم زندگی را برای آن‌ها روشن کنند، و مراقب باشند لغزش و خطایی از ایشان سرزنند، اخلاق و ادب را به آنها بیاموزند و حفظ و حراست از دستاوردها را به آنان آموزش دهند. سالمندان، همانند نگاهبانی هستند که امور و جریان‌های داخل شونده و بیرون رونده را تحت مراقبت دارند و تلاش می‌کنند خانواده در مسیر صواب هدایت شود. فاصله نسل‌ها: از مسائل مهم عصر کنونی، فاصله میان جوانان و سالمندان است. مخالفت سالمندان با نسل جدید، به صورت بدبینی، تحقیر و گاه دشمنی و حمله است و مخالفت جوانان با آنها، به صورت مقاومت در برابر سالمندان و طغیان در برابر امر و نهی آنهاست. نواخواهی و تجددطلبی جوانان از یک سو، و پای‌بندی سالمندان به سنت‌ها از سوی دیگر، زمینه را برای درگیری‌ها و آسیب‌پذیری‌ها فراهم می‌کند. برای از میان بردن این فاصله و داشتن محیطی آرام و با صفا، باید دست جوان در دست سالمند قرار گیرد تا هر دو از وجود یکدیگر بهره‌برند. شناخت علل زمینه‌ساز ایجاد اختلافات، شناخت طبیعت دو نسل و انتخاب راه مناسب برای نزدیک کردن دو نسل به یکدیگر، در ایجاد این محیط آرام و با صفا بسیار مؤثر است. توانایی‌های سالمندان: سالمندان به ظاهر پیر و ناتوان شده‌اند و به عبارتی به مرحله باز نشستگی رسیده‌اند، اما واقعیت این است که این افراد، توانایی‌های بسیاری دارند که به تناسب سن و امکان می‌توانند آنها را مورد استفاده و بهره‌برداری قرار دهند. بسیاری از این افراد برای نسل جوان افرادی مهم و قابل اعتمادند که می‌توانند به تربیت جوانان پرداخته و مشکلات و مسائل آنان را حل کنند. سالمندان با تجربه‌ها و اندوخته‌هایی که دارند، قادرند اعضای خانواده و جامعه را در حل مشکلات یاری دهند و شادی و طراوت در زندگی به وجود آورند. تدابیری که سالمندان برای زندگی در پیش می‌گیرند و تلاش‌هایی که در زندگی به کار می‌برند، بسیار مهم و ارزنده است. نیاز جامعه به سالمندان: جامعه و نسل جوان، به هدایت و ارشاد نیاز دارد تا بتواند در مسیر صحیح زندگی گام بردارد. سالمندان از این جهت که صاحب آگاهی‌ها و اطلاعات فراوان هستند، می‌توانند با فراهم آوردن موجبات هدایت و ارشاد جوانان، جامعه‌ای را از سقوط در سراسیمگی انحطاط و زوال حفظ کنند. سالمندان، گنجینه‌هایی از تجربه‌های زندگی را به همراه دارند و می‌توانند برای نسل جوان، مشاور و راهنمای خوبی باشند. آنان با استفاده از خطرات شیرین و تلخ زندگی خود یا حتی آنچه از دیگران دیده یا شنیده‌اند، می‌توانند به راهنمایی افراد پرداخته و با گذشت و صفای خود، به انتقال ارزش‌های سنتی پردازند و وظیفه نسل جوان را در مورد آینده زندگی و مردم روشن کنند. برکت وجود سالمندان: وجود سالمندان مایه برکت جامعه است. آنها، اختلاف‌ها و درگیری‌هایی را که در محیط خانواده‌ها پدید می‌آید، کج‌روی‌ها و انحراف‌هایی که در جامعه انسانی رخ می‌نماید و روابط تیره و نابه‌سامانی که در جامعه‌ها وجود دارد را با بیان و مراقبت خود از میان برده و به حل و رفع دشواری‌ها می‌پردازند. سالمندان، راهنما و رهبر همه‌اند و نه تنها نسل جوان، که گاه میان‌سالان هم به رهبری آنها نیازمندند. اختلاف‌ها به دست آنها رفع و حل می‌شود و تجربه‌های آنها ارزنده و کارساز، و طرز فکر و اندیشه‌شان جهت دهنده و رهایی بخش است. جوان نمی‌تواند مدعی شود به علت بالا بودن سطح علم و مدرک تحصیلی، از سالمند بالاتر و برتر است. اگر ارزش وجودی آنها و آگاهی‌هایشان را همواره در نظر داشته باشیم، چه برکتی بالاتر از برکت این نسل و چه نعمتی برتر از نعمت وجود سالمندان. خواسته‌های سالمندان: سالمندی برای همگان است و خواه ناخواه خواسته‌هایی را به همراه دارد که باید بسیاری از آنها

برآورده شود. جنبه‌های انسانی درباره سالمندان نباید فراموش شود، به ویژه احترام به شخصیت آنان که امری ضروری است. سالمندان معمولاً خواستار احترام‌اند و می‌خواهند مورد توجه و عنایت باشند. اگر دستور دادند، به آن توجه شود و دیگران، امر و نهی آن‌ها را پذیرا باشند. احترام اطرافیان به آنان، موجب رضایت خاطر و شادابی آنهاست، به خصوص از آن بابت که در سایه آن احساس امنیت می‌کنند و میدانی برای تلاش و فعالیت خود می‌یابند. در صورتی که خواسته‌های آنها با احترام برآورده شود، ریشه بسیاری از عصبانیت‌ها در سالمندان می‌خشکد و عواطفشان بیشتر و محبت‌شان به اطرافیان افزون‌تر خواهد شد و تحمل و مدارای زیادتری در خصوص رفتار دیگران از خود نشان می‌دهند. نیازهای عاطفی سالمندان: برای حفظ سالمندان از عوارض گوناگونی که در سر راهشان است، باید آنها را در شرایط محیطی مناسبی قرار داد که وجود عواطف گرم و مهرورزی، و نیز احترام و قدرشناسی از جمله شرایط مهم به وجود آمدن چنین محیطی است. حرمت گذاری بر سالمندان به ویژه در محیط خانواده، قدرشناسی و سپاس‌گزاری از تلاش‌ها و فعالیت‌های آنان و سرمایه‌گذاری‌های مادی و معنوی‌شان درباره نسل جدید و جامعه، تنها نگذاشتن آنان، برقراری ارتباط و ایجاد تفاهم با ایشان، هم‌دردی با آنان و گوش سپردن به دردها و سخن‌هایشان، در اولویت قرار دادن مسائل آنها و حل هر چه سریع‌تر مشکلاتشان، نادیده گرفتن خطاهایی که ممکن است از آنها سربرزند، محبت به آنان و حمایت از آنها، از جمله وظایفی است که تک‌تک افراد خانواده در مقابل سالمندان و برای به وجود آوردن محیطی گرم باید به اجرا در آورند. موقعیت سالمندان در دنیای صنعت: در دنیای غرب، بیشتر سالمندان جایگاه شایسته‌ای ندارند و مشکلات مالی، عاطفی، روانی و جسمی فراوانی گریبانگیر آنهاست. در آنجا وضعیت زندگی به گونه‌ای است که به آن امیدوار نیستند. به سر بردن در تنهایی و انزوا به علت دوری از خانواده و فرزندان، وضعیت روانی و روحیه آنان را به شدت متأثر کرده است؛ به گونه‌ای که برخی از آن‌ها در خانه سالمندان، بیمارستان‌ها یا اتاق انفرادی‌شان غریبانه می‌میرند و کسان و خویشان‌شان، حتی در دفن و تشییع آنها شرکت نمی‌کنند. در غرب اخلاق‌ها و رفتارها به گونه‌ای است که به سالمندان بی‌اعتنایی می‌شود و این کمبود، جزئی از فرهنگ و تمدن آن دیار گشته است. اقدامات دولت هم درباره آنها فریب کارانه و ظاهرسازی است و گاه برای آنان مشکل آفرین نیز می‌شود. راز بی‌عزتی سالمندان در دنیای فناوری: بی‌عزتی سالمندان در دنیای غرب و بی‌احترامی به آنان، دلایل گوناگونی دارد که از جمله آنها می‌توان به طرز فکر در دنیای صنعت برای ارزشمندی انسان اشاره کرد. در دنیای صنعت و فناوری، به هر میزان که توان تولید انسان بیشتر باشد، ارزش و احترام او زیادتر است؛ البته این امری است که در اندیشه اسلامی جنبه حیوانی دارد. تولید کننده نبودن سالمندان و نوع تفکر نسل جوان در این زمینه، وابسته نبودن به مکتب و مذهبی انسان گرا و نیز کمبود مهر و محبت، سببی برای رعایت نکردن حقوق و شئون سالمندان در این گونه جوامع می‌باشد و حاصل آن هم این است که چنین جوامعی، در سیه روزی و بدبختی و در شرایط سختی زندگی را می‌گذرانند. سالمندان در دنیای سنتی: در جوامع سنتی، سالمندان موقعیت شایسته‌ای در خانواده و اجتماع دارند. افراد جامعه برای ایشان ارزش قائل‌اند و آن‌ها را رئیس و داور خویش می‌شناسند. نقش کلی پیران در محیط خانواده و اجتماع، نقش رئیس، معلم و راهنماست. در جوامع سنتی، پدر بزرگ و مادر بزرگ، هسته مرکزی تشکیلات فامیلی هستند. آنها در نزد فرزندان و نوه‌ها محترم‌اند و وجودشان در آن محیط، نقش کدخدایی را دارد که امور به دست او سر و سامان می‌گیرد. تصور اطرافیان در مورد سالمندان این است که وجود آنها در خانه همچون شمعی است که محیط زندگی را روشن می‌کند و موجبات ثبات و شادمانی اعضای خانواده را فراهم می‌آورد. این جوامع، هم نشینی سالمندان را برای خود غنیمتی می‌شمارند و تصورشان این است که دیدن فرد سالمند، آدمی را به یاد خدا می‌اندازد. جایگاه سالمندان در اسلام: اسلام به جامعه سالمندان با نظر احترام و تکریم می‌نگرد و با همه توجهی که به جوانان دارد، با سالمندان به شیوه‌ای رفتار می‌کند که افراد جامعه، وجود آنان را بی‌ارزش و بی‌مقدار نپندارند. حمایت از سالمندان، از اموری است که مورد توصیه اسلام و ارزش به شمار می‌آید. در اسلام سالخورده‌گی نشانه و نماد تجربه و دانایی است و سالخوردگان از مقام اجتماعی شگفتی برخوردارند، به ویژه از



آن جهت که آنها گنجینه‌ای از دانش‌ها، تجربه‌ها، معلومات و اندیشه‌ها به حساب می‌آیند. از این رو باید مورد دلجویی، محبت و احترام قرار گیرند و شخصیت‌شان گرامی داشته شود. رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله می‌فرماید: به پیران و بزرگان خود احترام کنید و بر کوچک‌تران خود رحمت و عنایت داشته باشید». ضرورت ارتباط با سالمندان: وجود افراد سالمند در جامعه غنیمت است و آدمی قدر آنها را هنگامی می‌شناسد که خود فرد بزرگسال یا پدر و مادر شود و به جایگاه این افراد پی ببرد. بر این اساس، ارتباط با سالمندان با نسل جوان، امری ضروری است. جوان ناگزیر است در مسیر زندگی، روش درست و استواری داشته باشد و این هدف قابل دسترسی نیست، مگر اینکه آدمی راه خود را پخته و استوار سازد و از تجربه‌های آنهایی بهره گیرد که عمری این راه و برنامه را پیموده‌اند. بسیاری از افتادن‌ها، سقوط‌ها و انحطاط‌ها به دلیل نادانی است و جوان به علت قدرت و غرور، راه بهره‌گیری درست از آن را نمی‌شناسد و زندگی با سالمندان، جلو این سقوط‌ها و انحطاط‌ها را می‌گیرد. جوان با بهره‌مندی از تجربه‌های سالمندان می‌تواند نتیجه و حاصل عمر را غنا ببخشد و از مسیر اصلی خود منحرف نشود. وظایف جوانان در برابر سالمندان: جوانان برای برقراری ارتباطی شایسته و نیکو با سالمندان، باید با وظایف خود آشنا شده و آنها را به بهترین شکل ممکن اجرا کنند. پذیرش و تحمل سالمندان، به ویژه پدر و مادر سالمند و حفظ و نگهداری آنها با صبر و بردباری، رعایت حرمت سالمند که سرباز زدن از آن نوعی تخطی از فرمان الهی است، بهره‌مندی از تجربه‌های آنها و نیز مهرورزی و رفع مشکلات آنها، از جمله وظایفی است که جوانان در خصوص سالمندان بر عهده دارند تا بتوانند زندگی آینده خود را بر پایه مشارکت آن پیران فرزانه پی‌ریزی کنند و با استفاده از تجربه‌های ایشان، به آرامش و موفقیت در زندگی برسند. وظایف مردم در مورد سالمندان: در یک جامعه متعادل و اسلامی، مردم در مورد سالمندان وظایف و مسئولیت‌هایی دارند که باید به آنها توجه کنند. احساس مسئولیت در قبال سالمندان، رعایت احترام آنها و پاسداری و حمایت از منافع و مصالح ایشان، برآورده کردن توقعات و پذیرفتن آنان با رویی گشاده، قدرشناسی از آنها و ارج نهادن زحماتشان، مشارکت دادن ایشان در امور زندگی و جامعه، رعایت اصول انسانی در برخورد با آنها و گرامی داشت مقام ارزشمند سالمندان، وظایفی است که سرپیچی از آنها، نه تنها موجب خشم خداست، بلکه نظام حیات را هم دگرگون می‌کند. کوچک شمردن سالمندان ضمن آنکه نوعی نادانی به شمار می‌آید، در واقع نوعی خراب کردن بنایی است که آدمی خود در آن رشد یافته است. خانه سالمندان: خانه سالمندان به صورت و شکل جدید، ره آوردی از غرب و حاکی از عدم احساس مسئولیت درباره انسان و ارزش‌های او و بینشی صرفاً مادی در مورد اوست. نسل جوان غرب برای رفاه و آسایش خود، سالمندان را که عمری در تولید و تلاش بوده‌اند، از خود طرد کرده و به سرای سالمندان می‌برند. اسلام ضمن تأسف از این مسئله، می‌کوشد موجباتی را پدید آورد که سالمندان در خانه و در کنار فرزندان زندگی کنند که عمری به تربیت و پرورش آنها همت گماشته و سرمایه عمر و جوانی خود را در آن راه گذاشته‌اند. در اسلام اداره سالمندان به عهده فرزندان است و آنها باید با نهایت قدرشناسی و عزت این کار را انجام دهند. تأسیس خانه سالمندان، از دو اندیشه رفاه و آسایش اطرافیان و رفاه و آسایش سالمندان ریشه می‌گیرد؛ البته دور داشتن سالمندان از محیط خانواده، در حقیقت محروم کردن آنها از مصاحبت‌ها و محبت‌های بی‌دریغ است. پذیرش سالمندی: دنیا چون پلی است بر گذر که مراحل عمر را یکی پس از دیگری بر روی آن خواهیم گذراند. همان‌گونه که دوران جنینی، کودکی و جوانی را پشت سر می‌نهیم، دوران پیری و کهولت را هم تجربه خواهیم کرد. بازنشستگی و سالمندی، مرحله‌ای خاص از زندگی انسان است و سازگاری شخص با شرایط و عواقبی را می‌طلبد که در این مرحله برای آدمی پدید می‌آید. دوران سالمندی را هم می‌توان چون دوران جوانی و میانسالی زیبا کرد و بدون هیچ گونه ناراحتی و مشکلی آن را گذراند. یافتن وضع موجود، خوش‌بینی به آینده، پذیرش واقعیت سالمندی، ترسیدن از بازنشستگی و توجه به زیبایی‌های سالمندی، و نیز ایجاد نوعی سرگرمی و شغل برای خویش، از جمله توصیه‌هایی است که رعایت آنها، پذیرش سالمندی را آسان می‌کند. زهرا رضائیانفکر مثبت در سالمندان شایع‌تر است: سلامتیران: تازه‌ترین مطالعاتی که در مرکز تحقیقات جمعیت تگزاس انجام شده



است، نشان می‌دهد که بسیاری از سالمندان آمریکایی احساس آرامش و سلامت می‌کنند. به گزارش یونایتد پرس، دانشمندان پس از بررسی هزار و ۴۵۰ فردی که در سن ۶۰ سالگی و بالا تر بودند دریافتند که افراد در این سن نسبت به کسانی که در سنین پایین‌تری هستند، احساس آرامش و خرسندی بیشتری دارند. نتایج این تحقیقات که در نشریه پزشکی و جامعه درج شده است، نشان می‌دهد که برخلاف تحقیقات قبلی که نشان می‌داد با افزایش سن افراد احساس افسردگی بیشتری می‌کنند، این مطالعه مشخص کرد که پیری و سالمندی همیشه با افسردگی همراه نیست و سالمندان بیش از جوانان به مثبت‌اندیشی فکر می‌کنند و عصبانیت و اضطراب در آنها کمتر است. <http://www.salamatiran.com> تفکر مثبت احتمال ابتلا - زوال عقلی در سن بالا - را کاهش می‌دهد اگر می‌خواهید در سنین سالمندی از حافظه خوبی برخوردار باشید نگرانی‌ها را از خود دور کرده و مثبت‌بیاندیشید به گزارش مرکز خبری امید به نقل از رویترز، دانشمندان دانشگاه ایالت کارولینای شمالی دریافتند سالمندانی که نگرانی کم‌تری به خود راه داده و تفکرات منفی را از خود دور می‌کنند کم‌تر از سالمندان دیگر دچار کمبود حافظه می‌شوند. محققان عملکرد افراد ۶۰ تا ۷۰ ساله را با ارایه تست‌های هوش به آنها مورد بررسی قرار داده و دریافتند سالمندانی که از دید مثبتی برخوردار بودند بسیار بهتر از دیگران به این تست‌ها پاسخ دادند. فعالیت‌های اجتماعی سالمندان سبب می‌شود که آنها کمتر از آن‌دسته از افرادی که بیکار هستند احساس نگرانی کرده و به افکار منفی بیاندیشند. مثبت‌اندیشیدن سالمندان با انجام کارهای مثبت و بافایده توسط آنها که سبب ایجاد امیدواری در آنها می‌شود به کاهش ایجاد زوال قلبی در آنها کمک می‌کند. <http://www.omidnews.ir> مثبت‌اندیشی و اضطراب هر کس در زندگی ترس‌ها و نگرانی‌هایی دارد. اضطراب - به شرط خوب بودن - پاسخ مناسبی به این نگرانی‌هاست. از نظر روان‌کاوان اگر اضطراب ناشی از ترس و نگرانی، فرد را به یادگیری راه‌های مقابله با معضلات زندگی برانگیزد خوب است. اما اگر این اضطراب، شدید، طولانی و بی‌تناسب با موقعیت تهدیدکننده به وجود آمده باشد نابهنجار و مرضی تلقی می‌شود به طوری که به ناتوانی می‌انجامد. نگاهی به خشونت علیه سالمندان امروزه هنگامی که بحث خشونت در خانواده مطرح می‌شود اکثر اندیشمندان و صاحب‌نظران علوم اجتماعی زنان و کودکان را قربانیات اصلی خشونت در خانواده تلقی کرده و از سالمندان کمتر یاد می‌کنند. اگر چه وجود همسر آزاری و کودک آزاری در جوامع مختلف به تناسب ساختار فرهنگی و اجتماعی شان متفاوت بوده و در مقایسه با پدیده سالمند آزاری از فراوانی بیشتری برخوردار است اما این امر دلیل بر نفی سالمند آزاری نیست. می‌توان گفت در این مورد نیز همانند سایر مسائل سالمندی از توجه به آن غفلت ورزیده شده و در مواردی خصوصاً در کشورهای در حال توسعه که در معرض تغییرات و تحولات فراوانی هستند به‌بوته فراموشی سپرده شده است. از آنجا که ساختار سنی جمعیت در حال حاضر متفاوت از گذشته می‌باشد و تعداد افراد سالمند نسبت به کل جمعیت به طور مداوم در تمام کشورها رو به افزایش است لذا این شرایط ایجاد می‌کند که توجه به سالمند و مسائل سالمندی بیش از پیش مورد توجه مسئولین جامعه قرار گیرد. امروزه هنگامی که بحث خشونت در خانواده مطرح می‌شود اکثر اندیشمندان و صاحب‌نظران علوم اجتماعی زنان و کودکان را قربانیات اصلی خشونت در خانواده تلقی کرده و از سالمندان کمتر یاد می‌کنند. اگر چه وجود همسر آزاری و کودک آزاری در جوامع مختلف به تناسب ساختار فرهنگی و اجتماعی شان متفاوت بوده و در مقایسه با پدیده سالمند آزاری از فراوانی بیشتری برخوردار است اما این امر دلیل بر نفی سالمند آزاری نیست. می‌توان گفت در این مورد نیز همانند سایر مسائل سالمندی از توجه به آن غفلت ورزیده شده و در مواردی خصوصاً در کشورهای در حال توسعه که در معرض تغییرات و تحولات فراوانی هستند به‌بوته فراموشی سپرده شده است. از آنجا که ساختار سنی جمعیت در حال حاضر متفاوت از گذشته می‌باشد و تعداد افراد سالمند نسبت به کل جمعیت به طور مداوم در تمام کشورها رو به افزایش است لذا این شرایط ایجاد می‌کند که توجه به سالمند و مسائل سالمندی بیش از پیش مورد توجه مسئولین جامعه قرار گیرد. در دهه ۸۰ میلادی، محققان با پدیده‌ای جدید یعنی اعمال خشونت نسبت به سالمندانی که با خانواده زندگی می‌کردند روبرو شدند و معلوم

شد که درصدی از افراد سالمند در خانواده مورد بدرفتاریهای جسمانی، روانی یا بی توجهی قرار دارند. در حال حاضر نیز انجمن پزشکی امریکا تخمین می زند که در ایالات متحده از بین افراد مسن ۸/۱ میلیون نفر مورد بدرفتاری قرار می گیرند. با این وجود و پس از گذشت ۲۰ سال از مبحث خشونت و مشخص شدن صورت های گوناگون آن، هنوز این پدیده کاملاً شناخته نشده است. با آنکه خشونت های فیزیکی در مورد کودکان بیشتر از سایر زمینه ها مورد بررسی قرار گرفته و اطلاعات در این زمینه کامل تر است اما با توجه به روال تاریخی بررسی ها، باید گفت که بررسی های خشونت نسبت به کهنسالان هنوز قدمهای اولیه خود را برمی دارد. امروزه محققان علاوه بر خشونت جسمانی (تنیه بدنی) به انواع دیگر خشونت نیز اشاره کرده و از خشونت روانی (تحقیر، دشنام از میان بردن اعتماد به نفس، سرزنش) خشونت اقتصادی (در مضیقه مالی دائم قرار دادن قربانی) خشونت اجتماعی انزوای اجتماعی و ممانعت از برقراری روابط اجتماعی) و خشونت جنسی نام می برند. اگر چه امکان دارد سالمندان به نوعی قربانی همه خشونت های فوق شوند اما به نظر می رسد بیشترین مقدمه ای که در مورد سالمندان عمومیت دارد خشونت روانی است. خشونت روانی شامل بی احترامی لفظی مداوم، اذیت و آزار، تهدید های متداول مانند دوست نداشتن سالمند، مورد پسند نبودن، دشنام دادن، تمسخر و استهزاء سالمند در جمع، ممنوعیت برقراری ارتباط با دیگران، بی توجهی نسبت به نیازهای جسمانی، اجتماعی و روانی سالمند، همه خشونت روانی است که سلامت روانی سالمند را به مخاطره می اندازد و موجب بروز احساساتی چون، بی میلی به زندگی، سرزنش خود، نداشتن اعتماد به نفس و نگرش مثبت، احساس یأس و ناامیدی و درماندگی، ترس از مردم، اضطراب، احساس گناه، احساس حقارت، احساس عدم شایستگی و خودارزشمندی و نهایتاً کناره گیری سالمند می شود. در مواردی نیز که خشونت بین اعضای دیگر خانواده رخ می دهد، احساس فضای رعب و وحشت را در خانه حاکم کرده و شاهد بودن همین خشونت در خانه توسط سالمندان و کودکان می تواند تجربه ای از خشونت در خانه تلقی شود. متأسفانه بعضی از سالمندان برای رهایی از خشونت خودکشی را به عنوان آخرین راه دانسته و اقدام به خودکشی می نمایند. از طرف دیگر چون تن و روان آدمی وابسته به هم بوده و سلامت یکی در گرو سلامت و شادابی دیگر است، لذا در بیشتر موارد نیز این ناراحتی های روانی منجر به بروز بیماریهای جسمانی در سالمندان شده و سلامت آنان را به مخاطره می اندازد. در سال ۱۹۹۶ دوست های عضو در چهل و نهمین اجلاس جهانی بهداشت، موافقت کردند که خشونت یک اولویت بهداشت عمومی است و همگان را برای طرح عملیاتی علمی جهت پیشگیری و مبارزه با آن فراخواندند. در بخشی از بیانیه مدیر کل سازمان جهانی بهداشت در خصوص خشونت چنین عنوان شده است: «مدت زمان طولانی است که خشونت مورد غفلت همگانی بوده و پاسخ اجتماعی به آن بیش از آنکه به پیشگیری بیانجامد، پاسخی واکنش بوده است. زمان آن رسیده که برای دستیابی به سلامت عمومی، تلاشی در جهت پیشگیری و درمان خشونت و عواقب آن به عمل آید. در واقع سلامت عمومی با درگیری تمام افراد در مواجهه با این مشکل اعتبار یافته و همچنان که نیازمند مشارکت قوی دولت، اجتماعات محلی، دستگاههای قضایی و سازمانهای غیردولتی است، نیازمند مشارکت اشخاص مسئول و تحقیق در بهداشت عمومی، آموزش و پرورش و علوم اجتماعی می باشد. در حقیقت برای رفع خشونت در جوامع ما همکاری تمام افراد از هر جنس اعم از پیر و جوان مورد نیاز می باشد. آنچه که مسلم به نظر می رسد این است که سالمند آزاری در کنار کودک و همسر آزاری در خانواده ایرانی وجود دارد. اما تا کنون هیچ بررسی خاصی در این زمینه صورت نگرفته است. بنابراین لازم است ضمن توجه ویژه به این حوزه، تمهیدات لازم در جهت کاهش، درمان و پیشگیری از سالمند آزاری فراهم گردد. پیشنهادات ذیل در این خصوص ارایه می شود. تهیه و تدوین قوانین و مقررات حمایت از سالمند تشکیل انجمن حمایت از سالمندان با مشارکت خود آنان تشکیل کمیته حذف خشونت علیه سالمندان خارج سازی حمایت از سالمندان از مرحله ترحم و تغییر نگرش افراد جامعه نسبت به این گروه خاص آموزش خانواده های دارای سالمند در مورد رعایت نکات ایمنی پرنمودن زندگی روزانه سالمندان با فعالیت های مفید در جهت ارتقاء عزت و اعتماد به نفس آنان

توجه به بهداشت روانی و جسمانی سالمندان انجام بررسی‌های علمی در مورد ابعاد و گستردگی سالمند آزاری به منظور حساس سازی، آگاهی و اقدامات لازم در سطح جامعه و در نهایت اینکه باید عوامل حمایت کننده از افراد بویژه سالمندان در برابر هر گونه خشونت گسترش یافته و در برنامه ریزی جهت کاهش انواع گوناگون خشونت و عواقب آن مورد استفاده قرار گیرد. نوشته شده توسط نینا: <http://www.newmind.mihanblog.com> استرس مغز سالمندان را کوچک می کند: در یک سری از مطالعات، محققان اثرات قرار گرفتن طولانی مدت در معرض هورمونهای استرس را بر عملکرد مغز سالمندان، بزرگسالان جوان و کودکان بررسی کردند. در اولین مطالعه، سطوح کورتیزول را در گروهی از سالمندان طی یک دوره ۳ تا ۶ ساله سنجیدند و دریافتند که عملکرد سالمندان دارای سطوح بالای کورتیزول در تستهای حافظه بدتر از عملکرد سالمندان دارای سطوح متوسط یا پایین کورتیزول بود. <http://pezeshkan.org> نیازهای سالمندان: امروزه دوران پس

از ۶۰ سالگی را که اصطلاحاً دوران بازنشستگی نامیده می شود، دورانی نیست که فقط به انتظار مرگ سپری شود. بلکه همانگونه که جامعه شناسان گفته اند این مرحله از عمر، دوران سوم زندگی است. در جامعه ما افراد به طور متوسط تا ۸۰ سالگی امید به زندگی دارند. در این دوران سالخوردگان را می توان به شرح زیر تقسیم بندی کرد: ۱- امکانات به اندازه کافی دارند و مایلند به استراحت بپردازند. ۲- به علت احتیاج به درآمد، به کار خود ادامه می دهند یا حداقل اگر کاری باشد، مایلند ادامه دهند. ۳- امکانات مالی دارند ولی چون نمی خواهند «از کار افتاده» محسوب شوند، مایلند کار کنند. ۴- از کار افتاده و بیماران. نیازهای سالمندان را در گروه های چهارگانه بالا می توان به شرح زیر تقسیم بندی کرد: ۱- احتیاجات عاطفی ۲- احتیاجات معیشتی ۳- احتیاج به تفریح ۴- احتیاج به شرکت در زندگی اجتماعی ۵- امنیت احتیاجات عاطفی: احتیاجات عاطفی همواره وجود داشته و به همان ترتیبی که سن افراد بالاتر می رود، نیازها نیز افزایش می یابد. در گذشته توجه فرزندان به پدر و مادرها و اصولاً افراد جوان تر نسبت به مسن ترها، بیشتر بود و اخلاق و رسوم حکم می کرد که به سالمندان بیشترین احترام گذاشته شود. اما امروزه که غالب سالمندان به تنهایی در خانه خود به سر می برند، هر قدر هم که وضع زندگی آنها خوب باشد، از توجه عاطفی دیگران و اقدامات جامعه بی نیاز نیستند. احتیاج به شرکت در زندگی اجتماعی: افسردگی بیشتر در میان سالمندانی وجود دارد که تنها زندگی می کنند و علاوه بر آن دچار ناراحتی های جسمانی نیز هستند. بعضی از آنها بیش از یک بار در ماه تماس دیگری با فرزندان خود ندارند و تمام روابط و گفتگوی آنها در صحبت های چند دقیقه ای برای مثال با پستیچی و مغازه دار خلاصه می شود. از این رو ضروری است که محیط مناسب و بهتری برای زندگی آنها مهیا شود تا افسردگی های ناشی از تنهایی کاهش یابد. سالمندانی که علیرغم سن بالا در فعالیت های اجتماعی حضور دارند و از روابط اجتماعی نسبتاً خوبی برخوردارند، به بیماری های مختلف به ویژه بیماری های روانی کمتر دچار می شوند. سالمندان از احساس بطالت و بیکاری و برکنار ماندن از زندگی اجتماعی رنج می برند. برای رفع این احساسات باید برنامه های جمعی برای سالمندان در نظر گرفت، مثلاً سالمندان با هم به مطالعه روزنامه و مجله بپردازند، به گردش ها و سفرهای کوتاه دسته جمعی بروند و مورد مشورت قرار گیرند. مسئله مهم دیگر، کار است. کار سبک بهترین وسیله برای گذراندن عمر در کهنسالی می باشد. کار نه تنها پاسخگویی به یک نیاز واقعی در ارتباط با سالمندان است بلکه با مدیریت صحیح، نتایج کار سالمندان می تواند پاسخگوی قسمت های زیادی از نیازهای جامعه باشد. برخی احساسات مشترک سالمندان: ۱- احساس غم و اندوه به خاطر عدم توجه فرزندان و اطرافیان که عمری برای رفاه آنان تلاش کرده اند. ۲- احساس تنهایی به علت طرد شدن. ۳- احساس یأس و ناامیدی. ۴- احساس اضطراب و نگرانی. ۵- احساس هرز رفتن و بیهوده بودن. ۶- احساس سر بار بودن. جدی ترین خطری که فرد سالمند را تهدید می کند در انزوای قرار گرفتن او از سوی اطرافیان است. در این حالت شخص امکان ارتباط صمیمی و نزدیک با دیگران را از دست می دهد. تنهایی موجب می گردد فرد سالمند به تدریج دچار مشکلات روانی شود، لذا درک احساسات و انتظارات سالمندان از اطرافیان و تصحیح ارتباط افراد خانواده با

آنها در فرایند بهداشت روانی آنها بسیار مهم استجدي ترين خطري كه فرد سالمند را تهديد مي كند در انزوا قرار گرفتن او از سوي اطرافيان است. در اين حالت شخص امكان ارتباط صميمي و نزديك با ديگران را از دست مي دهد. تنهائي موجب مي گردد فرد سالمند به تدريج دچار مشكلات رواني شود، لذا درك احساسات و انتظارات سالمندان از اطرافيان و تصحيح ارتباط افراد خانواده با آنها در فرایند بهداشت روانی آنها بسیار مهم است. سالمندان به اندازه ای که دیگران به آنها به عنوان پیر و از کار افتاده نگاه می کنند خود را ضعیف و نا توان احساس نمی کنند. چنانکه در يك خانواده گرم و مهربان اغلب سالمندان بسيار راحت ، آرام، مقاوم و با نشاط روزگار می گذرانند در نتیجه اين افراد حوصله نگهداري نوه ها را با همه شيطنت هايشان دارند . سالمندان به دليل بازنشستگی و دوری از فرزندان، نیاز به ارتباط و توجه عاطفی بیشتری را در خود احساس می کنند که این نیاز باید مورد توجه قرار گیرد و ارضا شود. برنامه ریزی صحیح و استفاده از وجود سالمندان و تجربیات آنها، هم تنهائي آنان را برطرف می کند و احساس هرز و پوچ بودن را در آنها از بین می برد و هم منبعی مفید و ارزشمند از معلومات و تجربیات را در اختیار جوانان نسل بعد قرار می دهد. زن یا مردی که خود را زمانی صاحب قدرت و نفوذ می دانست به یکباره خود را تنها و بدون قدرت می یابد و این ناراحتی گاهی به حوادثی نامناسب می انجامد و موجب ناراحتی روانی سالمند می گردد. فصل چهارم : تجزیه تحلیل اطلاعات: بنا به تعريف واژه نامه، بزرگسالی به معنای فرد كاملاً رشد یافته و بالغ است (موريس ۱۳۷۶، ص ۱۸)، به طوری که با این تعريف تصور می کنیم مرحله رشد پایان پذیر است و بزرگسالی شروع شده است. اما استفاده مکرر از این عبارت در مجامع علمی معنای آنرا از بین برده است و در عوض تمایل بر این است که فکر کنیم، رشد بزرگسال به نوعی همان تداوم رشد در دوران کودکی منتها پس از تحصیلات دانشگاه است. افراد مسن معمولاً گرفتار مشكلات و مسائل خاصی هستند. یکی از این مشكلات عدم فعالیت و قدرت انرژی جوانی است. اغلب مردان پیر، از کار خود بازنشسته شده اند و یا اینکه قدرت ارائه کار را ندارند، بنابراین اکثراً احساس ناایمني و تنهائي و از دست دادن مقام اجتماعی می کنند. آنها این تصور را دارند که کسی به وجود آنها احتیاج ندارد و دیگران بر ایشان اهمیتی قائل نیستند و واقعیت آنها خیلی شبیه کودکی است که اولیایش او را طرد کرده باشد. زنان و بویژه زنهای خانه دار از این جهت خوشبخت ترند زیرا می توانند به کارهای منزل ادامه دهند و بسیاری از اوقات نیز از نوه های خود مواظبت کنند شاید این امر یکی از دلایل طول عمر زنان باشد، زیرا فعالیت هایی که مورد علاقه آنان است در سن ۶۰ یا ۷۰ سالگی خاتمه پیدا نمی کند. برای افراد مسن مهم است که احساس کنند دیگران هنوز به وجود آنان محتاج اند و قادرند که به فعالیت روزانه خود، البته در حد امکان ادامه دهند. اگر آنها تا این درجه احساس اهمیت و ایمني کنند، به احتمال زیاد در معرض ابتلاي به امراض روانی و جسمی که در این سنین خیلی شایع است، قرار نخواهد گرفت. زیرا اگر طرد شوند احساس نا ایمني و اضطراب و حقارت خواهند کرد و اگر بالعکس از آنها حمایت زیادتري از حد شود احساس اتکا و عدم استقلال در وجودشان تشدید می شود. اگر به افراد مسن اجازه فعالیت داده نشود، به اجبار به مقدار زیادی در عالم رویا و خاطرات گذشته فرو خواهد رفت، در صورتی که با فعالیت مناسب زندگی جسمی و روانی آنها سالم تر و شاداب تر خواهند بود فصل پنجم : خلاصه و نتیجه گیری

توجه به فرضیه های زیر که در فصل اول نیز آمده بود به این نتایج دست پیدا میکنیم: - بین تفکر مثبت و میزان سطح امید به زندگی سالمندان با نگهداری آنها در مراکز رابطه ای وجود دارد زیرا آنها خانواده را ترجیح میدهند و به دور از خانواده افسرده تر و در نتیجه به زندگی بی میل میشوند. - میزان تفکر مثبت و سطح امید به زندگی در زنان سالمند و مردان تفاوت وجود دارد زیرا مردان راحت تر این موضوع را پذیرفته و با همسالانشان به ادامه زندگی می پردازند. - میزان تفکر مثبت در بالا بردن سطح امید به زندگی در آنها نقش بسزائی دارد زیرا آنها وقتی به این مراکز سپرده می شوند حس کنار گراشتن از جامعه را دارند. - ماندن سالمندان در مراکز بر روی تفکر مثبت آنها نقش معکوس دارد مخصوصاً در جنس مونث. مشکل بازنشستگی، بخصوص با توجه به بالا رفتن انتظار زندگی در کشورها از یک سو و تغییر نیافتن قوانین قدیمی بازنشستگی که سن ۶۰ سالگی یا ۳۰ سال را مبنا قرار می دهد از

سوی دیگر یک معضل جدی برای گروهی از افراد است. نکته بسیار مهم در دوره بازنشستگی احساس ارزشمندی و مورد احتیاج بودن است. حفظ ارتباط با شغل گذشته و کار پاره وقت و مشاوره ای (با دریافت حقوق یا افتخاری) نیز کمک بزرگی برای احساس وجود فرد است پیوسته: مقایسه رشد جمعیت سالمند در ایران و شهر تهران ایران سال جمعیت جمعیت ۶۵ ساله و بیشتر درصد ۱۳۳۵ ۱۸۹۵۴۷۰۴ ۷۵۸۶۷۰ ۴۱۳۴۵ ۲۵۷۸۸۷۲۲ ۹۹۳۰۴۵ ۸/۳۱۳۵۵ ۳۳۷۰۸۷۴۴ ۱۱۸۶۴۷۰ ۵/۳۱۳۶۵ ۴۹۴۴۵۰۱۰ ۱۴۹۳۳۸۲ ۳۱۳۷۵ ۶۰۰۵۵۴۸ ۲۵۸۷۴۳۷ ۳/۴۱۳۸۵ ۷۰۴۷۲۸۴۶ ۵۱۳۰۰۰۰ ۲۷/۷ تهران ۱ سال جمعیت جمعیت ۶۵ ساله و بیشتر درصد ۱۳۳۵ ۱۴۸۹۲۹ ۴۵۳۶۲۶۴ ۳/۳۱۳۶۵ ۶۰۱۰۰۷۵ ۲۰۳۰۶۲ ۴/۳ ۵۲۰۱۳ ۱۵۶۰۹۳۴ ۳/۳۱۳۴۵ ۲۷۱۹۷۳۰ ۸۱۲۹۵ ۳۱۳۵۵

&lt;div class="e"&gt;

### تأثیر هوش عاطفی بر موفقیت انسان

مقدمه: شاید تا کنون در مورد هوش عقلانی بسیار شنیده باشید و درمورد مزایای آن زیاد گفته باشند. ولی در این یادداشت قصد داریم به هوش عاطفی پردازیم. اصطلاحی که احتمالاً کمتر توضیح داده شده است و از طرفی اثرات آن بر سعادت و خوشبختی انسان شگفت انگیز است. هوش عاطفی همچنین نقش موثری در آرامش انسان دارد. در واقع این هوش عاطفی است که می تواند هوش عقلانی را بکار گیرد و در جهت مقصودش به پیش برسد. شاید تا کنون افراد باهوش زیادی را دیده باشید که نه در شغل و کارشان و نه در روابط خانوادگی و روابط بین فردی اشان و نه در تفریح و عشق ورزیدنشان و ... موفقیتی حاصل نکرده اند. و کسانی را هم می شناسیم که علیرغم اینکه از هوش سرشاری برخوردار نیستند زندگی آرام و موفقی داشته اند و حتی به سطوح بالایی موقعیت ها اجتماعی دست یافته اند. (داستان مسابقه خرگوش و لاک پشت) هوش عاطفی مجموعه ای از مهارتها و شاخصهایی است که در زیر توضیح داده می شود: ۱- شناخت احساس خود: فرد باید قادر به شناخت و پیش بینی احساسات خود در موقعیت های مختلف باشد. شاید این جمله بدیهی به نظر برسد ولی باید روی آن بیشتر تامل کنیم. اشخاص زیادی هستند که یا از احساسات مختلف خود آگاهی ندارند. یا ریشه آنها را نمی فهمند. به مثالهای زیر توجه فرمائید: - نمی دانم چرا از فلانی بدم می آید. - نمی دانم چرا علیرغم اینکه خواهان موفقیت در کنکور هستم ولی هنگام مطالعه بی انگیزه هستم. - نمی دانم چرا احساس پوچی و کلافگی می کنم. ۲- کنترل احساس خود: شناختن احساس هایی چون تنفر، عصبانیت، افسردگی، اضطراب، غم و .... هزاران احساس دیگر به تنهایی کافی نیست، بلکه باید آنها را تحت کنترل بگیریم. راننده خوب نه تنها جای ترمز ماشین را می شناسد، بلکه به هنگام لزوم آن را در اختیار می گیرد و بر آن مسلط است. ۳- برانگیختن و به هیجان آوردن خود: افرادی که هوش عاطفی بالا دارند، با اندیشیدن به عواقب احتمالی یک عمل، نسبت به انجام دادن یا ندادن آن برانگیخته می شوند. این افراد قدرت دارند که اهداف متعالی خود را تجسم کنند، برنامه بریزند و جهت رسیدن به آنها انرژی بگذارند. پشتکار و اراده نشانه برانگیخته شدن آنهاست و این کاری است که کمتر از هوش عقلانی بر می آید. ۴- شناخت احساسات دیگران: افرادی با هوش عاطفی بالا، هرگز در لاک خود فرو نمی روند تا فقط اسب خود را برانند. آنها تعاملات گسترده ای با اجتماع دارند و می توانند دنیا را از منظر دیگران هم ببینند. لذا این افراد تحمل بالایی نیز دارند. ۵- تنظیم روابط با دیگران: پس از شناخت احساسات دیگران، نوبت به روابط با آنها می رسد. در اینجا تعادل و تعامل حرف اول را می زند. افرادی با هوش عاطفی بالا، هرگز در دوستی ها و روابط بین فردیشان افراط و تفریط ندارند. آنها از هر کس انتظاری متناسب با خودش ندارند. (برای توضیح بیشتر کلیک کنید) آنها می دانند که تمام آدمها شخصیت کامل و بیست نیستند. لذا توقع ندارند همه افراد همانطور عمل کنند که درست است، یا همانطور عمل کنند که آنها دوست دارند. در واقع مردم را همانطور که هستند می پذیرند و اگر تلاشی جهت



تغییر شخصیت دیگران در جهت اصلاح آنها انجام می دهند، توقع ندارند که حتما به نتیجه رضایت بخش ختم شود. هر کدام از شاخصهای پنجگانه فوق مباحث عمده ای در روانشناسی کاربردی و روانشناسی علمی دارد که در اینجا به همین مقدار بسنده می کنیم. آیا میزان هوش عاطفی شما بالاست ؟ چرا ؟

## بهداشت روانی

مقدمه: بهداشت روانی یکی از مباحث بسیار جالبی است که مورد توجه روان‌شناسان سازمانی قرار گرفته است و از آن تعاریف متفاوتی ارائه شده است. وی براین باور است که گاهی اوقات آنچه مردم به عنوان مشکلات خود مانند بیماری، مسایل مالی، موقعیت اجتماعی، امنیت اقتصادی و مسکن طبقه بندی می کنند نادرست است)). در تعاریف دیگر بهداشت روانی را به معنای سلامت فکر تعریف کرده‌اند و منظورشان دادن وضع مثبت و سلامت روانی و راههای دستیابی به آن است که در تکامل فرد و اجتماع نقش مؤثری را می‌تواند به عهده بگیرد. در تعریف دیگر از بهداشت روانی منظور از بهداشت روانی را، رشته‌ای تخصصی از بهداشت عمومی که در زمینه بیماری‌های روانی و پیشگیری از این بیماری‌ها فعالیت می‌نماید می‌دانند. اینک بهداشت روانی به عنوان یکی از رشته‌های اساسی، مورد توجه سازمان بهداشت جهانی و یک قسمت مستقل را در این سازمان جهانی به خود اختصاص می‌دهد که نقش آن ایجاد تحرک و هماهنگی در تحقیقات بهداشت روانی در سطح جهانی است. در هر دو مفهوم بالا بهداشت روانی، نقش فرهنگ، آداب و رسوم خانوادگی و اجتماعی و شرایط محیطی را مورد تأکید قرار می‌دهد. برای ما که در یک محیط اسلامی زندگی می‌کنیم، بهداشت روانی مفهوم خاص دارد؛ زیرا وقتی پیامبر(ص) می‌فرماید: ((انما بعثت لاتمم مکارم الاخلاق)) یعنی من برای تکمیل اخلاق پسندیده مبعوث گشته‌ام(نهج الفصاحه: ۱۹۱). در حقیقت سراسر آموزش‌های دینی او چیزی جز آموزش‌های بهداشت روانی نیست. با قاطعیت می‌توان گفت که آموزش‌های اسلامی، بهترین وسیله هم در پیشگیری بیماری‌های روانی و هم دستیابی به تکامل روانی می‌باشد. هدف اول از راه افزایش ظرفیت روانی افراد و سالم سازی محیط، انجام می‌پذیرد. تکامل روانی که در تعریف دوم بهداشت روانی مطرح شده است، در حقیقت فلسفه زندگی او از دیدگاه مکتب اسلام است که با کمال صراحت در قرآن مجید ذکر شده است: ((و اذا سئلک عبادی عنی فانی قریب. اجیب دعوت الداع اذا دعان فلیستجیبوا لی و الیؤمنوا بی، لعلهم یرشدون)) یعنی چون بندگانم راجع به من از تو بپرسند، بگو من به آنها نزدیکم، دعوت کسی که مرا بخواند اجابت می‌کنم، پس باید آنها هم اجابت کنند دعوت مرا و به من ایمان آورند تا رشد یابند (قرآن کریم، سوره بقره، آیه ۱۸۶). چنانچه مشاهده می‌شود نتیجه ایمان به خدا و اجابت دعوت خداوند، رشد و تکامل می‌باشد و در حقیقت مقصود از دعوت پیامبران الهی و پذیرش آن توسط مردم، دستیابی به تکامل روانی است. ۲-۲- تاریخچه بهداشت روانی: تاریخچه بهداشت روانی: تاریخچه بهداشت روانی با توجه به وجود بیماری‌های روانی از زمانی که بشر وجود داشته و مخصوصا زندگی اجتماعی را شروع کرده همراه بوده است، در حقیقت روان پزشکی را می‌توان قدیمی‌ترین حرفه و تازه‌ترین علم به شمار آورد. قدیمی‌ترین، چون بیماری‌های روانی از قدیم وجود داشته و بقراط در ۳۷۷ تا ۴۶۰ سال قبل از میلاد عقیده داشته که بیماران روانی را مانند بیماران جسمی باید درمان کرد، علل سرشتی و فرضیه مراجعها از همان زمان بقراط و جالینوس وجود داشته و اهمیت تاریخی دارد. تازه‌ترین علم برای اینکه تقریبا از ۱۹۳۰ به بعد از تشکیل اولین کنگره بین‌المللی بهداشت روانی بود که روان پزشکی به صورت جزئی از علوم پزشکی شد و سازمان‌های روان پزشکی و مراکز پیشگیری در کشورهای مرقی یکی بعد از دیگری فعالیت خود را شروع کرد. از این فعالیت در سازمان‌ها در جریان جنگ جهانی دوم کاسته شد و بدین ترتیب می‌توان روان پزشکی را به صورت تازه‌ترین علم بعد از جنگ جهانی دوم به حساب آورد. از اسناد و مدارک موجود چنین استنباط می‌شود که تا اواخر قرن هیجدهم و همزمان با انقلاب کبیر فرانسه از تاریخچه بهداشت روانی اطلاعات کافی در دست نیست. به علت جهل و بیسوادی از بروز بیماری‌های روانی، اختلالات



رفتاری و بیماری‌های روانی را به دخالت ارواح خبیثه و شیاطین، قدرت‌های ماورای انسانی و نفوذ عوامل طبیعی مانند، خورشید، ماه، رعد و برق در بدن می‌دانستند و عقیده داشتند که باید این بیماری‌ها با نیروهای ماوراءالطبیعه، وساطت افراد مقدس در نزد خدا بهبود یابند و این شفاعت موقعی اتفاق می‌افتد که بیمار در خواب باشد. اولین بار بقراط فیلسوف مشهور یونانی بود که خرافات را درباره بیماری‌های روانی کنار گذاشت و اختلالات روانی را به طرف پزشکی کشانید، درباره مالیخولیا و جنون زایمانی تعریف و توصیف کرد و مغز را مرکز اصلی روان دانست. جالینوس علت بیماری‌های روانی را اختلال عمل مغز و عدم تعادل اخلاط بدن می‌دانست. در اوایل قرن ۱۳ (سیزدهم) و اوایل رنسانس ارتباط جسم و روان و یکپارچگی واکنش آنها مورد بحث قرار گرفت و بعداً فرضیه ابوعلی سینا مسئله را به اسپانیا و کشورهای دیگر کشاند و این زمینه‌ای برای فرضیه جدید برای بیماری‌های روان تنشی شد. در سال ۱۵۶۳ اولین روان‌پزشک هلندی به نام جان‌وی ۱ کتابی درباره رفتار انسانی و بیماری‌های روانی در سوئیس نوشت. سپس در انگلستان اولین روان‌پزشک ویلیام بتی در سال ۱۷۵۳ بود (اخوت به نقل از میلانی فر، ۱۳۷۶). اطلاعات جسته و گریخته وجود دارد که تا قرن چهاردهم مکان‌هایی برای مواظبت و نگهداری بیماران روانی در مونت کاسینو ایتالیا ۲ و بیمارستانی در لیون فرانسه و در پاریس و بنا شدن بیمارستان بتلم ۳ در لندن در نزدیک کلیسای سنت بارتولومو وجود داشته است. در اسپانیا اولین بیمارستان روانی در سال ۱۴۰۹ در شهر والانسیا (Valencia) به وسیله یک کشیش اسپانیایی ایجاد شد و علت آن رفتار استهزاآمیز آزاردهنده افراد نسبت به بیماران روانی در ملاءعام و خیابان‌های آن زمان بوده است. در اثر اقدام این کشیش از سال ۱۴۱۲ تا ۱۴۸۹ پنج بیمارستان دیگر در نقاط مختلف اسپانیا ساخته شد و در سال ۱۵۶۷ به علت نفوذ اسپانیاییها اولین بیمارستان روانی در شهر مکزیکو بنا نهاده شد. روی این اصل نقش اسپانیاییها در بنا نهادن بیمارستان‌های روانی و مواظبت از بیماران روانی هم در قدیم و هم امروز از اهمیت قابل توجهی برخوردار بوده و هست. از اینکه نحوه درمان در بیمارستان‌های آن زمان چه بوده و آیا بیماران بهبود می‌یافتند یا نه اطلاعات درستی در دست نیست آنچه مسلم است این است که اگر این بیماران در منازل با خانواده‌ها می‌ماندند به طناب و زنجیر بسته می‌شدند به طوری که بعضی از آنها زنجیرها را پاره، از خانواد فرار، در غار، جنگل‌ها زندگی می‌کردند از پوست و برگ درختان تغذیه ۱- Bethlem ۳- mount cassino in Italy ۲- Johan Weyer می‌کردند، به صورت دیو، اجنه، مزاحم رهگذران می‌شدند و هرکس آنها را می‌کشت مسئولیتی نداشت. در قرن ۱۷ ارتباط جسم و روان و محل این ارتباط در سلسله اعصاب مورد بحث قرار گرفت و دکارت و مالپکی ویلیس و سایرین مراکزی برای ارتباط تعیین کردند. در همین قرن در سال ۱۶۰۲ اولین کتاب پزشکی درباره بیماری‌های روانی به نام پراکسیس مدیا توسط پزشک سوئسی نوشته شد که در آن طبقه‌بندی بیماری‌های روانی مورد توجه قرار گرفته و برای بیماری‌های روانی علل ارگانیکی قائل شدند. دو نفر از روان‌پزشکان معروف آن زمان یکی زاکیا که پدر پزشکی قانونی لقب گرفته کتابی درباره روان پزشکی قضایی نوشته و گزارشات او مطالب زیادی وجود دارد از جمله اینکه فقط پزشک است که می‌تواند درباره ناراحتی و شرایط روانی افراد اظهارنظر نماید. و دیگری توماس سیدنهام معتقد بود که واکنش‌های هیستریک در همه افراد دیده می‌شود و در آن زمان به ناراحتی‌های نوروتیک اشاره کرد. در قرن ۱۸ مسئله به همان طریق قرن ۱۷ ادامه یافت و مؤسسات خیریه در کشورهای کاتولیک بنا به پیشنهاد کشیش‌ها تأسیس شد. در قرن ۱۸ ژرژ سوم پادشاه انگلستان که دچار حملات بیماری مانیاک شده بود توجه پزشکان را به خود معطوف داشت و توجه نه تنها به درمان ژرژ سوم بلکه به مسائل پزشکی و پرستاری بیماران روانی بیشتر شد. در اواخر قرن ۱۸ و اوایل قرن ۱۹ نام سه نفر باید در سرلوحه پیشتازان و رهبران درمان اخلاقی و انسانی که عبارتند از فلیپ پنیل از فرانسه، ویلیام تیوک از انگلستان و ون سنزوکیا روکی از ایتالیا قرار گیرد. در سال ۱۸۹۵ انستیتوی روان پزشکی در بیمارستان نیویورک تحقیقات درباره مسائل روان پزشکی را شروع کرد و در سال ۱۹۰۲ آدولف مایر روان‌پزشک جوان سوئسی (۱۸۶۶-۱۹۵۰) جزء پزشکان این انستیتو شد و بعدها مکتب سایکوبیولوژی را بنیان گذاری کرد. در سال ۱۹۰۸ کمیته وابسته به بهداشت روانی که پس از یک سال تبدیل به انجمن ملی

بهداشت روانی شد باعث شد که بهداشت روانی نهضتی جهانگیر شود. اثرات پیشرفت روان پزشکی در فرانسه باعث شد روان پزشکان و پزشکانی در سوئیس پیدا شوند، کوچکی، بیطرفی از نظر سیاسی، محل جغرافیایی، نفوذ زبان و عقاید محلی کمک زیادی به پیشرفت روان پزشکی در سوئیس نمود و اوژن بلولر لغت اسکیزوفرنی (جدایی و انفکاک مغز) را بنا نهاد. هرمن رورشاخ در سوئیس تحت نظر یونگ روان کاو سوئیس مشغول کار شد و بالاخره نوبت روان پزشکان همچون فروید، بروئر، ادلر و رانک رسید که همگی اهل اتریش بودند. نهضت روان کاوی که توسط ژوزف بروئر اتریشی شروع شد. در سال ۱۹۳۰ اولین کنگره بین‌المللی بهداشت روانی با شرکت نمایندگان پنجاه کشور در واشنگتن تشکیل شد و مسائل کشورها از قبیل بیمارستان‌ها، مراکز درمانی سرپایی، مراکز کودکان عقب مانده ذهنی و نظایر آن مورد مطالعه قرار گرفت در سال ۱۹۴۰ کم کم بیمارستان‌های روزانه در انگلستان افتتاح شد. بروز جنگ جهانی دوم تشکیل کنگره بهداشت روانی به تعویق انداخت ولی خوشبختانه بعد از اتمام جنگ جهانی دوم کنگره‌های بهداشت روانی یکی پس از دیگری تشکیل شد. و بهداشت روانی اهمیت پیدا کرد زیرا بیش از یک میلیون و هفتصد و پنجاه هزار نفر به دلیل بیماری‌های روانی از خدمت سربازی اخراج شدند. در سومین کنگره بین‌المللی بهداشت روانی در سال ۱۹۴۸ که در لندن تشکیل شد اساس فدراسیون جهانی بهداشت روانی بنیان گذاری شد و در همان سال این فدراسیون به عضویت رسمی سازمان یونسکو و سازمان بهداشت جهانی درآمد و سازمان جهانی بهداشت در ژنو نقش رهبری رسمی فدراسیون جهانی بهداشت را برعهده گرفت. در سال ۱۹۵۹ قانون روانی انگلستان از مجلسین آن کشور گذشت و وزارت بهداشتی و تأمین اجتماعی عهده‌دار مسئولیت درمان و نگهداری بیماران روانی در آن کشور شد. در سال ۱۹۶۰ به دستور پرزنت کندی رئیس جمهور آمریکا قوانینی جدید برای بهداشت روانی وضع شد و دولت عهده‌دار مسئولیت‌های سنگینی برای این گونه بیماران شد. در سال ۱۹۶۳ قانون مراکز جامع روان پزشکی در آمریکا به تصویب رسید و تحت این قانون مراکز جامع منطقه‌ای مسئول ۷۵ تا ۲۰۰ هزار نفر از ساکنین همان منطقه برای بیماران روانی شد (میلانی فر، ۱۳۷۶). ۱-۲-۲- مختصری درباره تاریخچه بهداشت روانی در ایران: اگر چه از تاریخچه بهداشت روانی در ایران اطلاعات کافی در دسترس نیست ولی مدارک ناگفتنی بدست آمده با توجه به انتقادات مذهبی، سنتی و عملی آن زمان در کشورهای ایران و عربی می‌توان قبول کرد که رفتار با بیماران روانی به نحو مطلوب انجام می‌شده و از زمان‌هایی که قدیم محل‌هایی برای نگهداری بیماران روانی وجود داشته است. در قرن ۷ و ۶ مدارس پزشکی در ایران وجود داشته و از کتاب‌های یونانی حتی به صورت ترجمه در این مدارس استفاده می‌شد. تاخت و تاز اعراب در قرن ۷ به کشورهای آسیایی از جمله ایران باعث شد که آثار موجود از بین برود. از زمان ساسانیان در جندی شاپور اهواز برای بیماران روانی مکانی مخصوص ترتیب یافته بود. در دوران اسلام پزشکان و نویسندگان مهم آن زمان مانند زکریای رازی و ابوعلی سینا را می‌توان نام برد که نوشته‌های آنان غیر از عربی به زبان یونانی، لاتین و زبان‌های دیگر ترجمه شد و در دسترس مردم غرب زمین قرار گرفته و با استقبال آنان روبرو شده است. محد زکریای رازی (۳۳۰-۲۴۰ هجری قمری یا ۹۱۰-۸۲۰ میلادی) در وی به درمان بیماران پرداخت و بیمارستان‌هایی شبیه بیمارستان بغداد در شهری برپا کرد و به تدریس و آموزش پزشکی پرداخت. تألیفات مهم رازی به نام ((طب الحادی)) و کتاب ((منصوری)) و ((رسالاتی درباره امراض)) و کتابی درباره حرکات نفسانی، اوهام، حرکات عشق و طب روحانی را می‌توان نام برد. ابوعلی سینا (۴۲۸-۳۷۱ هجری قمری یا ۹۱۰-۸۲۰ میلادی) برای بیماران روانی که آنها را مریض دماغی نیز می‌گفتند دستورات دارویی تجویز می‌کرد. ابوعلی سینا برای درمان بیماران روانی عقیده به تلقین داشت و به عقیده اکثر مورخان بخیه و پیوند اعصاب را برای اولین بار عرضه کرده است. کتاب قانون که معروفیت جهانی دارد باعث شد پزشکی اعراب شهرت جهانی پیدا کند و تا چندین قرن مرجع پزشکان غرب و شرق بود و تا اواسط قرن ۱۷ در تمام دنیا به منزله اصول علوم پزشکی شناخته شد و در مراکز پزشکی اروپا تدریس می‌شد. کتاب دیگر او شفا است که در مورد مزاج‌ها (دموی، صفراوی، بلغمی، سودائی) اشاره داشته است (بیگدلی به نقل از میلانی فر، ۱۳۷۶). در سال ۱۲۶۷ شمسی دارالشفا فی در یزد به فرمان

خواجه شمس‌الدین محمد صاحب‌دیوان در باغی مشجر و بزرگ بنا شد. این بیمارستان دارای بخش‌های مخصوص بیماران روانی، حوض‌خانه، مجالس‌المجانین بوده است تا سال ۱۲۹۳ به علت جنگ‌های داخلی و هجوم قبایل بیگانه پیشرفت بهداشت روانی انجام نگرفت و در این سال در بیمارستان سینای فعلی (ابوعلی سینا) که یک بیمارستان عمومی است محل کوچکی در زیرزمین و دالان به بیماران روانی اختصاص یافت که فقط تکافوی عدهٔ خیلی از بیماران روانی را داشت. در سال ۱۲۹۷ نگهداری و سرپرستی بیماران روانی و جلوگیری از حوادث ناگوار به شهربانی واگذار شد و باغی در اکبرآباد تهران (خیابان سینای فعلی) به صورت ((دارالمجانین)) یا اولین بیمارستان روانی در تهران ایجاد شد. امور پرستاری و اداری این بیمارستان را یک افسر و سه پاسبان انجام می‌دادند و از پزشک، پرستار و دارو خبری نبود. در سال ۱۳۰۰ در زمان صدارت سیدضیاءالدین طباطبایی مدیریت و اداره دارالمجانین از شهربانی به شهرداری منتقل شد و در سال ۱۳۱۰ اولین متخصص اعصاب و روان در بیمارستان مشغول به کار گردید و سپس بیمارستانی در امین‌آباد شهری جهت بیماران روانی اختصاص یافت و بیماران بیمارستان خیابان سینا به امین‌آباد شهری منتقل شدند. و به پاس زحمات رازی این بیمارستان به نام ((رازی)) نام‌گذاری شده است. در سال ۱۳۱۹ سازمان جدید دانشکده پزشکی توسط پرفسور ابرلین تأسیس و با ایجاد کرسی بیماری‌های روانی و تدریس بیماری‌های روانی در دانشگاه تهران، تدریس روان‌شناسی در دانشسرای عالی و دانشکده ادبیات به مورد اجرا گذاشته شد. در سال ۱۳۲۵ بیمارستان روزبه در خیابان سی‌قری جهت بیماران نسبتاً آرام روانی اختصاص یافت و در سال ۱۳۳۹ بیمارستان روزبه با وسایل مدرن‌تر در ساختمان جدید شروع بکار کرد، این بیمارستان توسط دانشکده پزشکی اداره می‌شود. در سال ۱۳۳۶ برنامه‌های روان‌شناختی و بهداشت روانی از رادیوی ایران آغاز شد و در سال ۱۳۳۸ اداره بهداشت روانی در اداره کل بهداشت وزارت بهداشتی تشکیل شد. در سال ۱۳۴۳ اولین مرکز بهداشت روانی تهران از طرف اداره بهداشت روانی وزارت بهداشتی در خیابان هدایت تأسیس شد و بیماران را به طور سرپایی پذیرا گردید. در سال ۱۳۵۰ اداره بهداشت روانی به اداره کل تبدیل شد و پس از گذشت دو سال به علت اختلاف دید وزرای بهداشتی وقت یعنی در سال ۱۳۵۲ مجدداً اداره کل بهداشت روانی به صورت اداره‌ای تحت نظارت اداره کل خدمات بهداشتی ویژه درآمد. اولین دوره بازآموزی پزشکان عمومی تهران و شهرستان‌ها در تابستان ۱۳۵۴ در مرکز بهداشت روانی تهران و مرکز روان پزشکی رازی به مدت یک ماه انجام گرفت. در سال ۱۳۵۵ مجدداً برای پزشکان عمومی بتخصیص رشته‌های مختلف سرپرستان بیمارستان‌های وابسته به بهداشتی تهران دو دوره بازآموزی یک ماهه روان پزشکی توسط اداره بهداشت روانی استان تهران ترتیب داده شد (میرسپاسی به نقل از میلانی‌فر، ۱۳۷۶). در اواخر سال ۱۳۵۵ پس از ادغام دو وزارت بهداشتی و رفاه اجتماعی، تمام مراکز وابسته و بیمارستان‌های روانی به انجمن توان‌بخشی وابسته به وزارت بهداشتی و بهزیستی منتقل شد. در اردیبهشت سال ۱۳۵۸ پس از انحلال سازمان توان‌بخشی فعالیت بهداشتی و درمانی این سازمان به سازمان‌های بهداشتی منطقه‌ای تهران و فعالیت آموزش آن به انستیتو روان پزشکی تهران واگذار شد که این انستیتو فعلاً جزء دانشکده علوم پزشکی ایران فعالیت آموزش، پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی و مشورتی دربارهٔ مسائل بهداشت روانی را به عهده دارد. در شهرستان‌های مشهد در سال ۱۳۰۰، در تبریز سال ۱۳۱۲، اصفهان سال ۱۳۱۷، شیراز سال ۱۳۲۷ و بیمارستان سعدی شیراز در سال ۱۳۳۲، همدان در سال ۱۳۳۵ و بعداً در سایر استانها تدریجاً مراکز جامع روان پزشکی تأسیس و مشغول بکار شدند. از تاریخ تصویب وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تمام سازمان‌های بهداشتی، درمانی و آموزشی به آن وزارت‌خانه منتقل شد و دفتری بنام دفتر بهداشت روانی در آن وزارت‌خانه شروع به فعالیت بهداشتی، درمانی و آموزشی و طرح و برنامه‌ریزی کرد. برای اولین بار طرح ادغام خدمات بهداشت روانی در خدمات اولیه بهداشتی در شبکه بهداشت و درمان شهرضا (اصفهان) شروع شد و چون موفقیت این طرح مورد تأیید نمایندگان سازمان بهداشت جهانی قرار گرفت لذا بهداشت روانی به عنوان اصل مهم خدمات اولیه بهداشتی در کشور اعلام و اجرای طرح کشوری بهداشت روانی در استان‌های دیگر آغاز شد. بر اساس این طرح توسط بهورزان آموزش دیده در خانه بهداشت واقع در روستا بیمارایی

انجام می‌گیرد و بیمار به مرکز بهداشتی و درمان روستایی معرفی و پرونده شرح حال روان پزشکی برای بیمار تهیه و پر می‌شود و بیمار به پزشک مرکز معرفی می‌گردد. طبق گزارش دفتر بهداشت روانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در حال حاضر ۲۰۰ مرکز روان پزشکی در ایران فعالیت دارند. تعداد پزشکان ایران حدود ۲۴۰۰۰ نفر می‌باشد که از بین آنها ۳۸۵ نفر روان پزشک هستند (نجم‌آبادی به نقل از میلانی، فر، ۱۳۷۶). ۱-۳- تعریف و مفهوم بهداشت روانی: از بهداشت روانی تعاریف بسیار زیادی شده است که در این تحقیق به برخی از آنها اشاره می‌شود. سازمان بهداشت جهانی در تعریف بهداشت روانی یا سلامت فکر گفته است: «(سلامت فکر عبارتست از قابلیت ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به طور منطقی، عادلانه و مناسب)» (میلانی، فر، ۱۳۷۰). در این تعریف اساسی بهداشت روانی سازگاری با دیگران و محیط زندگی است که فرد می‌کوشد راه درست یا مناسب زندگی کردن در یک محیط معین و با آنها که با او زندگی می‌کنند را کشف و به کار بگیرد. به عبارت دیگر، این که چگونه با نیازهای متفاوت خود کنار بیاید و با تدبیر منطقی خود را با محیطی که الزاما همه عوامل آن به نفع او نیست تطبیق دهد بسیار پراهمیت است. این تطبیق ممکن است از طریق تغییر در خود، در صورت امکان در محیط فیزیکی یا جامعه انجام می‌گیرد. کاپلان و بارون (۱۹۵۲) می‌گویند «(بهداشت روانی حالت خاصی از روان است که سبب بهبود، رشد و کمال شخصیت انسان می‌گردد و به فرد کمک می‌کند که با خود و دیگران سازگاری داشته باشد)» (میلانی، فر، ۱۳۷۰). کاپلان و بارون، علاوه بر موضوع سازگاری، به جنبه کیفی رشد و کمال شخصیت و به تعادل رسیدن آن توجه می‌کنند. در حقیقت اگر معلمی در زندگی شغلی و دانش‌آموزی در زندگی تحصیلی خود بتواند از شخصیتی متعادل و کمال یافته برخوردار شود یا مدرسه بتواند به گونه‌ای زمینه‌های ساخت و بهسازی شخصیت او را فراهم سازد که در نهایت بتواند با دیگران در حالتی خوش و ارضاء کننده رابطه برقرار کند، او از سلامتی روانی برخوردار است. «(مزلو با نگاهی ژرف‌تر و در ارتباط با کانونی‌ترین عامل اساسی انسان یعنی تأمین نیازها و در نهایت شکوفایی استعدادهای بالقوه و رشد به سمت کمال است)» (رضوانی، ۱۳۷۶ : ۳۵۷). در حقیقت، مزلو بهداشت روانی را حاصل تأمین نیازها و شکوفا شدن استعدادهای ذاتی انسانها می‌داند. اگر آموزشگاه و مدیریت شرایطی را فراهم آورد که آنچه دستگاه آفرینش به هنگام خلقت در وجود او قرار داده است به ظهور برسد- تحقق یافتن سرشت انسانی - فرد از سلامتی و تعادل روانی برخوردار می‌شود. اریک فروم ۲ سلامت فکر را نیل به بلوغ بر اساس خصوصیات و قوانین طبیعت آدمی می‌داند. (تبریزی، ۱۳۷۵). ۱-

Erich Fromm ۲- Caplan and Barron به عبارت دیگر، زندگی طبیعی و طبیعی زیستن سبب سلامت روان می‌شود. برخلاف آن دسته از صاحب‌نظران که می‌گویند فرد باید خود را با هر قیمتی با جامعه سازگار سازد. به نظر مردم «(سلامت فکر موقعی تأمین می‌شود که فرد براساس ویژگی‌ها و قانونمندی‌های خطری خود رشد کند)». بیماری روانی ناشی از شکست فرد در دست یافتن به بلوغ طبیعی یا خطری اوست. بنابراین قبل از آنکه مدرک بهداشت روانی فرد را در سازگاری او با جامعه جستجو کنیم، باید به معیارهای خطری و طبیعی یعنی نیازهای او توجه کنیم. «(بهداشت روانی عبارتست از پیشگیری از پیدایش بیماری روانی و سالم سازی محیط روانی تا افراد جامعه (سازمان) بتوانند با برخورداری از شخصیت و روان متعادل با عوامل محیط خود رابطه برقرار کرده و در راه تأمین نیازها، شکوفایی استعدادها و رسیدن به هدفهای متعالی فردی و اجتماعی خود بکوشند)» (میرکمالی : ۱۳۷۵). با توجه به این تعریف کار اساسی سازمان آموزشی یا مدرسه، تربیت انسان‌های سالم است که منظور از انسان سالم همان ساختن شخصیت سالم است. ردل و واتنبرگ گفته‌اند «(که اکثر دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت اعتقاد دارند که تربیت و بارآوردن یک انسان با شخصیت سالم از آموزش او بسیار پراهمیت‌تر است و انسان دانش‌آموخته، ولی بدون شخصیت سالم، قدرت و شعور استفاده از آن فاقد ارزش است)» (فخرایی، ۱۳۵۳ : ۹). شاملو آنقدر به بهداشت روانی در آموزشگاه و تعلیم و تربیت اهمیت می‌دهد که تعلیم و تربیت را مترادف با بهداشت روانی می‌داند و می‌گوید تعلیم و تربیت و بهداشت روانی از جنبه نظری

هدف واحدی دارند، یعنی هردوی آنها هدفشان ساختن آدم‌های سالم، مفید و خوش بخت است (شاملو، ۱۳۶۶) به عبارت دیگر، اگر آموزش و پرورش ادعا کند که کارهای زیادی روی انسان‌ها انجام می‌دهد، ولی نتواند ثابت کند که انسان‌هایی سالم و خوشبخت تربیت می‌کند، می‌گوییم از اصل رسالت خود دور مانده است. هوگان<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) سه تعریف عمده از بهداشت روانی ارائه کرده است: ۱- Hogan. بهداشت روانی به معنای ((خود آگاهی)) یا ((فقدان خودفریبی))، حل تعارض‌ها و کشمکش‌های درونی و پذیرش پیروی از سرنوشت و تقدیر بشریت گفته است. ۲- بهداشت روانی به معنای ((خود شکوفایی)) و ((تحقق خود)) می‌باشد؛ یعنی به عمل رساندن توانایی‌های ذاتی و درونی فرد. ۳- بهداشت روانی حدودی است که فرد توانسته است با ((شبکه روابط اجتماعی پایدار)) به صورت یکپارچه درآید. از آنجا که هدف بهداشت روانی تأمین سلامت روان است باید تعریف نسبتاً روشنی از سلامت روانی داشته باشیم. ارائه چنین تعریفی ساده نیست؛ زیرا از یک سو پدیده‌های روانی بیشتر جنبه انتزاعی و غیر عینی داشته و نمی‌توان آنها را به سهولت آسیب‌های جسمانی مورد مطالعه قرار داد (میلانی فر، ۱۳۷۰). اختلاف نظرهای بسیاری در مورد سلامت روانی وجود دارد. حال چهار دیدگاه را در مورد سلامت روانی از یکدیگر تفکیک کنیم که عبارتند از: الف) سلامت روانی به معنای رفتار بهنجار (عادی) در این دیدگاه گفته می‌شود رفتارهایی که اکثریت مردم از خودشان می‌دهند، رفتار سالم به شمار می‌آیند و رفتار کسانی که از رفتارهای عمومی جامعه فاصله زیادی می‌گیرند، به عنوان رفتار مرضی به شمار آمده، صاحبان آنها بیمار روانی نامیده می‌شوند. ب) سلامت روانی به معنای الگوی ایده‌آل‌تر این دیدگاه انسان سالم کسی است که از یک سلسله معیارهای مشخصی برای سلامت روانی تبعیت کند. این معیارها غالباً بوسیله روان‌شناسان و روان‌پزشکان مشخص می‌شود برای مثال هشیار زیستن به عنوان یک ملاک سلامت روانی به شمار می‌آید؛ به این ترتیب که هرکس هشیاری بیشتری نسبت به خود و محیط داشته باشد از سلامت روانی بیشتری برخوردار است در مقایسه با افرادی که هشیاری اندکی دارند. پذیرش واقعیت نیز به عنوان یک ملاک سلامت روانی به شمار می‌آید علاوه بر این مطمئن بودن به خود، خوش‌بینی، پذیرفتن اشکالات خود و اقدام به رفع آنها، روابط خانوادگی خوب و صمیمی، انعطاف‌پذیری در رفتار، امنیت عاطفی، هدایت زندگی، سرنوشت توسط خود، یکپارچگی و وحدت در شخصیت و بسیاری دیگر از این معیارها. ج) سلامت روانی به معنای یک فرآیند براساس این دیدگاه سلامت روانی یک پدیده واحد نیست که بتوانیم از آن در تمامی مراحل زندگی استفاده کنیم. به عبارت دیگر در هر مرحله از زندگی انسان اعم از کودکی، نوجوانی، جوانی، میانسالی و کهنسالی سلامت روانی معنای متفاوت پیدا می‌کند و به این ترتیب بیماری روانی یک معنای تحولی خواهد داشت؛ یعنی آنچه در بزرگسال بیماری بشمار می‌آوریم، ممکن است در یک نوجوان سلامتی کامل بدانیم و یا برعکس؛ این دیدگاه به این نکته اشاره می‌کند که لزومی ندارد رفتار همه را با یکدیگر در تمامی سنین مقایسه کنیم بلکه بهتر است رفتار هرکس را با افراد هم‌سن خودش مقایسه کرده و از طریق میزان غیرعادی بودن او را مشخص کنیم. د) سلامت روانی به معنای فقدان بیماری در این دیدگاه به جای اینکه بگوییم سلامتی چیست می‌گوییم بیماری چیست و وقتی که کسی بیمار نباشد یعنی سالم است. امروزه این دیدگاه استفاده عملی بیشتری پیدا کرده، بیمار علائم و نشانه‌هایی را از وضعیت خود بیان می‌کند و روان‌شناس و یا روان‌پزشک براساس طبقه‌بندی‌هایی که از بیماریهای روانی مختلف وجود دارد، در مورد بیماری او اقدامات لازم را به عمل می‌آورند و اگر کسی در این طبقه بندی قرار نگیرد معنایش سالم بودن است (رضایی، ۱۳۷۸). ۱-۳-۲. بهداشت روانی از دیدگاه مکاتب ۱-۳-۱. بهداشت روانی در مکتب آدلر: آلفرد آدلر معتقد است که ((مسأله اساسی در انسان)) احساس حقارت<sup>۲</sup> می‌باشد و تمام فعالیت‌های فرد به قصد قدرتمند شدن انجام می‌شود با این ترتیب فعالیت‌های هر فرد نوعی جبران<sup>۳</sup> به منظور رفع احساس حقارت و بدست آوردن حس مهمتری<sup>۴</sup> می‌باشد. آدلر سلامت روان را چنین تعریف می‌کند که فرد سالم روش زندگی خود را با واقع بینی کامل، طرح می‌کند تا به هنگام پیاده شدن منجر به بروز احساس حقارت غیرقابل جبران نگردد. آدلر معتقد است که یک فرد در حال تکامل به کمک نیروهای ذاتی و امکانات محیطی به مبارزه با



مشکلات ۱- Superiority ۴- Compensation ۳- Inferiority feeling ۲- Adler خویش برمی‌خیزد و فعالیت روانی به وسیله هدفهای فرد ایجاد می‌گردد و یک روش یا ((سبک زندگی)) ۱ براساس همین اهداف ایجاد می‌گردد. ۲-۱-۳-۲- بهداشت روانی از نظر پاولوف ۲: او اساس مکتب خود را براساس واکنش‌های تحریکی و وقفه‌ای که مبنای مجازات و پاداش ایجاد می‌گردد قرار می‌دهد و معتقد است رفتار عادی رفتاری است متعادل ۳ که بنحوی می‌تواند در مقابل استرس‌ها مقاومت کند. تونز ۴ (۱۹۴۲) از سلامت روان به عنوان خوشحال بودن ۵ یاد می‌کند و بعضی نویسندگان دیگر ارضای خاطر را به کار می‌برند (رضایی، ۱۳۷۸). ۲-۱-۳-۲- تعریف بهداشت روانی در اسلام: بهداشت روانی در اسلام عبارت از اصول و روش‌های مشروعی است که در وهله اول باعث تأمین ایجاد، حفظ و در وهله دوم تقویت و تکامل سلامت نفس، و در وهله سوم به درمان بیماری‌های روانی انسان مسلمان می‌پردازد، هدف از این علم هموار کردن راه تکامل و حرکت انسان مسلمان تا رسیدن به مرتبه کمال مطلق است؛ از این تعریف چند نکته مهم لحاظ می‌شود: ۱. مراد از اصول و روشهای مشروع، شیوه‌های علمی و عملی است که دستورات اسلام آمده و بکار بستن آنها باعث سلامت روان انسان می‌گردد، قید مشروع از این جهت است که نشان دهیم همه اصول روان‌شناسی جدید، بر فرض عقلانی بودن و در برداشتن آثار مطلوب، تا زمانی که اذن شارع در آن متقین نباشد، قابلیت و صلاحیت اجرا ندارد. ۲. قید تأمین بیشتر به جنبه بهداشتی و پیشگیری قضیه مربوط می‌گردد. در اسلام پیشگیری مقدم بر درمان است. قید تقویت و تکامل اشاره به این دارد که اصول مذکور، نه تنها باعث تعادل و آرامش روانی می‌گردد بلکه سبب می‌شود تا انسان مسلمان به واسطه این اصول در یک حرکت تکاملی قرار گیرد. قید درمان، اشاره به این دارد که جامعیت دستورات و برنامه‌ها و اصول اسلامی به نحوی است که این اصول هم در مرحله پیشگیری و هم در مرحله درمان قابل استفاده هستند.

۱- ۳- Hoppines ۵- Tones ۴- Equilibrated ۳- Pavloff ۲- Style of life. قید نفس در عبارت سلامت نفس: از این جهت است که توجه شود بهداشت روانی در اسلام با لذات به معنای بهداشت روحی و قلبی نیست. ۴. در تعریف فوق هدف از بهداشت روانی همان حرکت به سوی کمال و رسیدن به کمال و انسان کامل شدن است؛ بنابراین یکی از ممیزات اصلی مکتب بهداشت روانی در اسلام، علاوه بر تأمین و تعادل روانی، به تکامل رساندن و به کامل شدن اوست. ۵. دو قید وهله اول و وهله دوم از آن جهت است که نشان داده شود انسان سالم با انسان کامل تفاوت دارد. انسان سالم کسی است که دارای سلامت روانی است و نقطه مقابل انسان سالم، انسان بیمار و معیوب است در حالیکه انسان کامل، شخصی است که لزوماً انسان سالم است و علاوه بر سلامت روانی دارای حد کمالی از وجود نیز هست لذا انسان کامل نقطه مقابل انسان ناتمام و معیوب قرار نمی‌گیرد (حسینی، ۱۳۶۸: ۱۲). ۲-۴- شاخص‌های بهداشت روانی و شخصیت سالم: برخی از نشانگرهای شخصیت سالم یا نشانه‌های وجود بهداشت روانی در معلمان به شرح زیر است: ۱- توان برقراری رابطه با دیگران: انسان سالم به عنوان یکی از نیازهای اساسی خود میل به برقراری روابط انسانی با افراد دیگر تحت عنوان دوستان، همکاران، نزدیکان و غیره دارد. احساس تعلق به دیگران و تعلق دیگران به خود و احساس مالکیت از نیازهای انسان است و هر شخص سالم دوست دارد که کسی را دوست بدارد و کسی او را دوست داشته باشد. روابط نزدیک و صمیمانه سبب ارضای نیازهای روانی انسان می‌گردد. رابطه مطلوب از یک نگاه معمولی تا سایر رفتارهایی که حاکی از صمیمیت و صفا و احساس تعلق باشد، به فرد عزت، حرمت و امنیت می‌بخشد. رابطه درست رابطه‌ای همراه با بی‌ریایی، درک توأم با فهم دیگری ۱ و مثبت نگریستن به طرف مقابل می‌باشد (ثنایی، ۱۳۶۲). ۱- empathic understanding کناره‌گیری و انزوا یکی از مکانیزم‌های دفاعی انسان در حال تعارض است و کسانی که بدون علت خاص مانند نیاز به مطالعه و انزوا برای عبادت، مردم‌گریز هستند دچار بیماری روانی می‌باشند. براین اساس اگر روابط بین مدیر و معلمان دوستانه و همراه با احترام باشد، از بهداشت روانی برخوردار هستند. در چنین مدرسه‌ای معلمان همدیگر را دوست می‌دارند و در آنها احساس تعلق و وابستگی وجود دارد. ۲- توان ارزیابی درست از خود: ((افراد سالم خود را می‌شنایند و وجود خود را با همه



محدودیت‌ها و جنبه‌های مثبت و منفی می‌پذیرند. اگر کسی بر اثر مطالعه ویژگی‌های خود بداند که چه توانایی‌ها و یا استعداد‌های خود را نمی‌شناسند و نمی‌دانند که از عهده بعضی از کارها بر نمی‌آیند، در مراحل کار و زندگی شکست می‌خورند)) (میرکمالی، ۱۳۷۵). ۳- داشتن عواطف و احساسات متعادل: شخص سالم کسی است که بتواند عواطف و احساسات خود را در زمان لازم به دیگران و نسبت به محیط نشان دهد. خوشحالی، غم، تنفر، دوست داشتن، طرفداری، دوری گزیدن، عصبانیت، علاقه و نظایر آن مصادیق عواطف انسانی هستند. هر فرد طبیعی از موقعیتهای ناخوشایند و کسی که به او توهین روا می‌دارد عصبانی می‌شود و ابراز انزجار می‌کند. اما مسأله اساسی این است که این پرخاش، عصبانیت یا تنفر در چه حدی باشد تا اثر مطلوب داشته و در عین حال سبب آسیب رسانیدن به خود فرد نشود. تعادل عاطفی یعنی توان کنترل خود و ابراز عواطف و احساسات به اندازه‌ای ضرورت دارد. کسانی که به سرعت و اکثر مواقع عصبانی می‌شوند و یا از افراد دیگر تنفر دائمی دارند، افراد سالمی نیستند (پورمقدس، ۱۳۶۷). ((زیاد عاطفی بودن، فرد را از تفکر و منطقی بودن باز می‌دارند و بالعکس، بی‌عاطفه بودن سبب از دست دادن لطافت‌های انسانی می‌گردد)) (میرکمالی، ۱۳۷۶: ۹۹-۹۶). ۴- توان بهره‌گیری از امکانات، منابع و مواهب طبیعی و الهی: فرد سالم از این که در دامن طبیعت زندگی می‌کند و خداوند بزرگ امکانات فراوانی را برای او آفریده است لذت می‌برد و از آنها استفاده می‌کند. افراد سالم از شادی‌های روزمره زندگی احساس نشاط می‌کنند و منظور این است که آنها متوجه منابع و زیبایی‌های اطراف خود هستند و از دیدن آنها لذت می‌برند (میرکمالی، ۱۳۷۵). ۵- داشتن اعتماد به نفس و احساس کفایت: ((اعتماد به نفس داشتن نگرش مثبت به توانایی‌های خود می‌باشد که رابطه تنگاتنگی با احساس کفایت دارد. افرادی که در گذشته تجربیات مثبت و مطلوبی از موفقیت در کارها و برنامه‌های خود داشته‌اند، به خود امیدوارند و احساس کفایت می‌کنند. این افراد با اعتماد کامل دست به کار می‌زنند و با تمرکز بر کار و کوشش مستمر به طور موفقیت آمیز کار را به پایان می‌رسانند)) (همان منبع، ۱۳۷۵). ((مدرسه سالم مدرسه‌ای است که با برنامه‌ریزی‌های درست، معلمان و دانش‌آموزان را در مسیر کارهای موفقیت آمیز و استفاده از توانایی‌های خود قرار می‌دهد، تا بر اثر تجربه موفقیت آمیز و به‌کارگیری توانایی خود، به خود اعتماد پیدا کنند و در آن احساس کفایت در حل مشکلات تحصیلی و زندگی به وجود آید)) (ساده، ۱۳۷۳: ۸۳-۸۱). ۶- احساس امنیت و آرامش خاطر: ((افراد سالم دچار اضطراب و نابسامانی فکری دایمی نیستند، آنها دلواپس نیستند)) (میرکمالی، ۱۳۷۵). افراد سالم با بردباری و احساس امنیت با وقایع پیش آمدهای زندگی روبرو می‌شوند و برای آنها راه حل منطقی پیدا می‌کنند و نسبت به آنچه پیش نیامده، بدون ترس به برنامه‌ریزی می‌پردازند. معلمی که دارای امنیت و آرامش خاطر است، فردی آرام است که با آرامش خاطر به کار می‌پردازد لذا فردی عجز، بی‌صبر و بی‌قرار نیست و سعی می‌کند کارش را با آهنگی، منطقی و با سرعتی نسبتاً قابل قبول انجام دهد و در رفتار او تعادل دیده می‌شود. بنابراین مدرسه سالم مدرسه‌ای است که روشهای کار و رفتار خود را با معلمان و دانش‌آموزان می‌سنجد و به گونه‌ای با آنها روبرو می‌شود که بین معلمان نوعی احساس خوشایند و دوست‌داشتنی و میل به برقراری رابطه با همدیگر بوجود می‌آید. ۷- احترام به خود و دیگران: ((فردی که از بهداشت روانی برخوردار است برای خود ارزش قایل می‌باشد. در حقیقت، او خود را به عنوان یک فرد با ارزش و احترام می‌پذیرد)) (میرکمالی، ۱۳۷۵). لذا برای افراد دیگر نیز احترام قائل است و در آنها نکات مثبت و ارزشمندی می‌بیند که قابل احترام می‌شوند. او از عقده‌های حقارت و خود کم‌بینی رنج نمی‌برد. به همین دلیل سعی می‌کند از کارهایی که دلیل بر کم‌ارزشی اوست بپرهیزد. ۸- مسئولیت پذیر بودن: یکی از دلایل عدم بهداشت روانی فرد بی‌تفاوتی نسبت به دیگران و امور جامعه است. مسئولیت پذیری یکی از نیازهای انسان سالم است. افراد سالم دوست دارند در امور شرکت داده شوند و به سهم خود مسئولیت کاری را بپذیرند. بنابراین تقسیم کار و مشارکت دادن معلم در کارها و مسئولیت دادن به او مطابق توان جسمی و روانی او از کارهای اساسی مدرسه است. ۹- خود کنترلی: ((یکی از عوامل بهداشت روانی خود کنترلی است. خود کنترلی یعنی توانایی تفکر، قضاوت و تصمیم‌گیری درباره خود و کنترل رفتار فرد بر پایه اعتقادات، وجدان و ارزشهایی که فرد به آن پایبند

است و از درون معیار قضاوتی او برای ارزیابی و کنترل رفتارش می‌شود)) (میرکمالی، ۱۳۷۶). بنابراین سازمان آموزشی کارآمد که همه جنبه‌های آموزش و تربیت را در نظر می‌گیرد، با برنامه‌های معین سعی می‌کند معلمان را از نظر اعتقادی و فکری آن چنان قوی کند که خود بدون کنترل خارجی قادر به تشخیص درست از نادرست باشند و بتوانند با معیارهای درست رفتار خود را در مسیر صحیح قرار دهند. ۱۰- احساس رضایت و شادی: یکی از شاخص‌های بهداشت روانی احساس رضایت، شادی و شادابی است. فردی که احساس می‌کند نیازهایش بدون برخورد با موانع در حال تأمین است و به زندگی خود امید دارد، به درجه‌ای از رضایت درونی می‌رسد که همواره او را شاد نگه می‌دارد. شادی، حاصل احساس سعادت‌مندی است و سعادت‌مندی، حاصل احساس از سیر طبیعی زندگی و رشد قرار گرفتن می‌باشد که با تأمین نیازهای مختلف مخصوصاً نیازهای روانی بدست می‌آید. در این حالت فرد به زندگی و دیگران علاقه‌مند می‌شود و به آنها عشق می‌ورزد. احساس رضایت و شادی سبب پیدایش حالات روانی مختلفی می‌شود که دوستی، عشق، محبت، امیدواری، خوش‌بینی، مسرت، همراهی و... از نمونه‌های آن است. ((شخص سالم کسی است که مردم او را دوست داشته باشند و بهره‌ور، و از خود بیگانه نباشد و در همان حال که خود را خوشبخت بی‌همتایی بداند، زندگی را موهبت پرارزشی تلقی کند و تا عمر دارد در حال تولد باشد، در عین حال مرگ را نیز بپذیرد)) (تبریزی، ۱۳۷۵: ۳۱۴). ۲- اهمیت بهداشت روانی: مفهوم بهداشت روان در واقع جنبه‌ای از مفهوم کلی سلامتی است. سازمان بهداشت جهانی سلامتی را چنین تعریف می‌کند: ((حالت سلامتی کامل فیزیکی، روانی و اجتماعی نه فقط فقدان بیماری یا ناتوانی)). برخی چنین تصور کرده‌اند که نقطه مقابل سلامتی روانی، بیماری روانی است در حالی که این چنین نیست و مفهوم سلامتی روانی بسیار گسترده‌تر از این است)) (خداحیمی، ۱۳۷۴). بهداشت روان قدرت آرام زیستن با خود و دیگران در آرامش بودن است. فرد سالم، احساس می‌کند راحت است و می‌تواند با خودش و دیگران زندگی کند. او محدودیت‌ها و استعدادهای خود را نمی‌شناسد، کمبودهای خود را می‌پذیرد و برای بهبود رفتار خویش، گام برمی‌دارد. ولی از درون و احساسات خویش آگاه است و بر آنها تسلط دارد و معیارهای جامعه‌ای را که در آن زندگی می‌کند زیر پا نمی‌گذارد. سلامت روان قدرت تصمیم‌گیری در بحران‌ها و مقابله با فشارها و مشکلات زندگی است، زیرا چنین شخصی می‌داند که در طول زندگی با فراز و نشیب‌های بسیاری ممکن است مواجه شود، بنابراین برای دستیابی به سعادت که یک امر نسبی است باید تلاش کند. شخص سالم از کار و زندگی خود احساس رضایت می‌کند و از وقت گذاشتن خویش استفاده مفید می‌نماید شخصی که از نظر درونی نقصی ندارد، با دیگران از در تفاهم وارد می‌شود و برای احساسات و عواطف مردم، اهمیت قائل شده و آنها را محترم می‌شمارد. چنین فردی تفاوت‌های افراد را می‌پذیرد و به آنها خرده نمی‌گیرد و در میان گروهی که قرار می‌گیرد با حفظ فردیت خویش قادر است جزئی از آن گروه شود چنین فردی می‌تواند دوست بدارد و محبت بپذیرد و به دیگران اعتماد کند و مورد اعتماد و احترام دیگران قرار گیرد. شخص سالم ((اهداف واقع‌گرایانه ۱)) برای خود در نظر می‌گیرد و برای دستیابی به آنها اقدام می‌کند او سعی می‌کند حقایق را قبول کرده و خود را با آنها وفق دهد و با اجتماع سازش می‌کند. شالوده سلامت روان در زمان کودکی پی‌ریزی می‌شود و هیچ‌گاه از تکامل باز نمی‌ایستد. خانواده‌ای از سلامت روان برخوردار است که همه افراد آن روابط خوبی با هم داشته باشند و تنش‌ها و درگیری‌هایشان با هم کم باشد، در غیراینصورت خانواده از نظر سلامت روانی بیمار گونه است. با توجه به پی‌ریزی اساس سلامت روان در دوران کودکی، می‌بینیم به تدریج که سن فرد بالا- می‌رود، در اثر همین روند تکاملی است که رفتارهای کودکانه نیز کنار گذاشته می‌شوند و به جای آنها رفتارهای منطقی و مناسب سن از فرد سر می‌زنند. شخصیت هر فرد، عبارت از مجموعه رفتارهایی است که فردیت وی را تشکیل داده و او را از دیگران متفاوت جلوه می‌دهد. فردی که شخصیت سالمی دارد می‌توان گفت از سلامت روان برخوردار است. سلامت روان مانند سلامت جسم نسبی است. هر فردی اهداف و آرمان‌هایی را دنبال می‌کند و ممکن است به کمال آرزوهایش نرسد و در نتیجه ناکامی‌ها، مدتی از سلامت روان دور شود. در این حالت تا زمانی که شدت و دفعه‌های بروز آن رفتار به حدی

نباشد که بر رفتارهای پسندیده و مقبول او غلبه کند، می‌توان گفت که فرد از سلامت روان برخوردار است (مرعشی، ۱۳۷۵). ۱-۲. Realistic aims - ۶.

((اهداف بهداشت روانی)): وظیفه و هدف اصلی بهداشت روانی تأمین سلامت فکر و روان افراد جامعه است. برای رسیدن به این هدف احتیاج به نیروی انسانی فعال و کاردان، همکاری سازمان‌های دولتی، برنامه‌ریزی و بودجه برای ایجاد و گسترش سازمان‌های روان پزشکی و بالا-خره آموزش همگانی در سطح جامعه داریم به طور فهرست‌وار بهداشت روانی چهار هدف اصلی دارد. (میلانی‌فر، ۱۳۷۶). ۱. خدماتی: جهت تأمین سلامت فکر و روان افراد جامعه، پیشگیری از ابتلا به بیماری‌های روانی، بیماریابی، درمان سریع و پی‌گیر بیماران مبتلا به اختلالات عصبی روانی به طور سرپایی و یا بستری، کمک‌های مشورتی به افرادی که دچار مشکلات روانی، اجتماعی و خانوادگی شده‌اند. ۲. آموزشی: آموزش بهداشت روانی به افرادی که با بیماران عصبی روانی سروکار دارند و همچنین آموزش بهداشت روانی همگانی و آشنا ساختن مردم جهت همکاری و استفاده از سرویس‌های موجود در صورت مواجهه با استرس‌ها و مشکلات روانی، آموزش روان پزشکی به دانشجویان پزشکی و پیرا پزشکی، تنظیم برنامه‌های بازآموزی کوتاه مدت روان پزشکی برای پزشکان عمومی جهت آشنایی بیشتر علوم روان پزشکی و نظایر آن. ۳. پژوهشی: تحقیق درباره علل نحوه شروع، درمان و پیشگیری از بیماری‌های روانی، عقب‌ماندگی‌های ذهنی، اعتیادات و انحرافات مانند پژوهش در مدارس، دانشگاه‌ها، سازمان‌های پلیس، سربازخانه‌ها، کارخانه‌جات و مراکز کارایی. درمانگاه‌های عمومی، مراکز بهداشت تنظیم خانواده مادر و کودک و نظایر آن. ۴. طرح و برنامه‌ریزی بهداشتی درباره ایجاد و گسترش مراکز جامع روان پزشکی، منطقه‌ای، مراکز بهداشت مادر و کودک و تنظیم خانواده، مراکز کودکان استثنایی، مراکز مسمومین و مصدومین، مراکز آموزش جهت بالا بردن کیفیت امور بهداشتی و درمانی و سطح آگاهی مردم به وسیله رسانه‌های گروهی، آشنا ساختن پزشکان عمومی با مسائل روان شناختی که در درمانگاه‌های عمومی فعالیت می‌کنند و ایجاد هماهنگی بین برنامه‌های خدماتی، آموزشی و پژوهشی. به طور کلی سه هدف بهداشت روانی دارد: الف) پیشگیری ب) درمان ج) بازتوانی یا توان بخشی. (میلانی‌فر، ۱۳۷۶). ۲-۷. اصول بهداشت روانی: ((۱. احترام فرد به شخصیت و دیگران. ۲. شناختن محدودیت‌ها در خود و افراد دیگر. ۳. دانستن این حقیقت که رفتار انسان معلول عوامل است. ۴. آشنایی با اینکه رفتار هر فرد تابع تمامیت وجود اوست. ۵. شناسایی احتیاجات و محرک‌هایی که سبب ایجاد رفتار و اعمال انسان می‌گردد)) (شاملو، ۱۳۷۸: ۲۲). ۱- اصل احترام فرد به خود و دیگران: یکی از شرایط اصولی بهداشت روانی این است که شخص به خود احترام گذارد و خود را دوست بدارد و بالعکس یکی از علائم بارز غیرعادی بودن، تنفر از خویشتن است. در مصاحبه‌های روان شناسی در این باره سؤالات زیر مطرح می‌شود. ۱. آیا مردم را دوست دارید؟ ۲. آیا به خود احترام می‌گذارید؟ ۳. آیا مردم شما را دوست دارند؟ اگر به این سؤالات با صداقت جواب داده شود، می‌توان به مقدار زیادی از عواطف و احساسات و طرز سازش فرد با محیط پی برد. فرد سالم حس می‌کند که افراد اجتماع او را می‌پسندند و او نیز به نظر موافق با آنان می‌نگرد و برای خود احترام قائل است. اصول بهداشت روانی مبتنی بر تقویت افراد است، نه تخریب شخصیت آنها، براساس این اصول باید نسبت به دیگران اغماض و بردباری داشت و به عوض تنبیه، تشویق را پیشه کرد و خلاصه اینکه، برای شخصیت افراد احترام قائل شد به کار بردن این اصول استفاده شایانی در بر دارد و هر فردی از هر طبقه یا صنفی که باشد می‌تواند با افراد جامعه کمک فراوانی نماید. ۲- اصل شناختن محدودیت‌ها: یکی از اصول مهم بهداشت روانی این است که شخص باید مستقیماً با واقعیت زندگی روبرو شود. برای رسیدن به این مقصود نه تنها باید عوامل خارجی را بشناسیم و قبول کنیم، بلکه ضروری است که شخصیت خود را آنطور که واقعاً هست قبول نماییم. کشمکش و خصومت با واقعیت، اغلب سبب بروز اختلال روانی می‌گردد. شخص سالم در عین حالیکه از خصوصیات مثبت و برجسته خود استفاده می‌کند، به محدودیت‌ها و نواقص جسمی و روانی خود نیز آشنایی دارد. در محیط‌های آموزشی، محدودیت‌های زندگی و اجتماعی باید توسط مسئولین آموزشی با صداقت پذیرفته

شوند. برای هر فردی لازم است که بداند حدود استعدادهای او چیست و اگر این حد نسبتاً پایین است باید سعی کند با آن بسازد. اگر چه خودشناسی که یکی از اصول بهداشت روانی است کار دشواری است ولی شناختن دیگران نیز خالی از اشکال نیست. زیرا افراد بشر از خیلی جهات با یکدیگر متفاوتند. در آموزش باید محدودیت‌های معلم درک شود. فشار آوردن برای کار بیشتر ممکن است باعث شکست‌های معلمین و از دست دادن رغبت به کار و نفرت از شغل او شود. تفاوت معلمین در وضع مذهب، مسکن، فرهنگ و تمدن، وضع اقتصادی، پیش آمدهای زندگی، اختلافات شدید خانوادگی... هر یک می‌تواند اثرات عمیق روانی داشته باشد که در روابط معلمین با هم و مدرسه مؤثرند. ۳- اصل پی بردن به علل رفتار: در مورد رفتار بشر مانند علوم فیزیک و شیمی و زیست‌شناسی، برای هر پدیده دلیلی موجود است، مثلاً- چرا یکی از تاریکی وحشت دارد و شخص دیگر بیشتر از اندازه عصبانی می‌شود. اینها همه دلیل دارد ولی اغلب مشکل است که دلایل نهفته و اصول اینگونه رفتارها را پیدا کرد. متخصصین مربوطه می‌دانند که رفتار بشر معلول علل مخصوص است، هیچوقت فردی را به خاطر رفتارهایی که دارد سرزنش نمی‌کنند به همان دلیل که پزشک بیماری را که مبتلا به سرطان باشد مورد شمات قرار نمی‌دهد و مقصر نمی‌داند. لذا باید علل رفتار معلمین را تشخیص داد تا نسبت به رفع آن اقدام نمود. ۴- اصل رفتار تابع تمامیت فرد است: رفتار بشر تابع تمامیت وجود اوست. بدین معنی که روان تابع تن و بالعکس تن تابع روان می‌باشد. هیچ رفتاری جداگانه و در خلأ انجام نمی‌گیرد و هیچ عملی مستقل از سایر اعمال و خصوصیات موجود بروز نمی‌کند مثلاً اگر فردی قبل از خوردن غذا عصبانی بود و یا ناراحتی شدید دیگری داشته باشد. مسلماً آن لذتی را که از غذا در موارد مناسب می‌برد نخواهد برد؛ بدین جهت مشاهده می‌گردد که عمل غذا خوردن و لذت بردن از آن به خودی خود مستقلاً نباید ارزیابی شود بلکه حالات روانی موجود نیز باید مورد توجه باشند. (ساعتچی، ۱۳۶۸). همچنین معلمی که با اطمینان خاطر و راحتی فکر در کلاس‌های مدرسه حاضر می‌شود، مسلماً معلمی موفق بوده و از کارش رضایت خاطر خواهد داشت. هر چه درباره یگانگی و رابطه دائمی و مستقیم خصوصیات جسمی و روانی گفته شود، گزافه‌گویی، نخواهد شد. زیرا که اولاً- اهمیت درک این موضوع بسیار زیاد است و به علاوه فهمیدن اصولی و صحیح این مطلب خالی از اشکال نیست. ناراحتی‌های جسمانی، اختلالات روانی باعث می‌شود و بالعکس ناراحتی‌های روانی سبب بروز علائم جسمی خواهد شد مثلاً معلوم شده است که یکی از دلایل تعداد زیادی از امراض زخم معده، بعضی ناراحتی‌های گوارشی دیگر، اقسام نفس تنگی، ناراحتی عاطفی است. ۲- ۸- نظریه‌های بهداشت روانی: معروفترین نظریه‌های سلامت روانی عبارتند از: ۲- ۸- ۱- نظریه فروید: ۱- ((به عقیده فروید اکثر مردم به درجات مختلف، روان‌نژند هستند و سلامت روانی یک آرمان است نه یک هنجار آماری)). (هوگان، ۱۹۷۶)) (طبق نظریه فروید ویژگی‌های خاصی برای سلامت روانی ضرورت دارد. نخستین ویژگی خود آگاهی است، یعنی هر آنچه که ممکن است در ناخودآگاه موجب مشکل شود، بایستی خودآگاه شود و خودآگاهی حقیقی ممکن نیست مگر اینکه کنترل غیر واقعی و غیر ضروری یا زیاد از حد ((من برتر)) در هم شکسته شود به نظر فروید، خودآگاهی عنصر اصلی اولی نه عنصر کافی، سلامت روانی است. (کورسینی، ۲، ۱۹۷۳)) (فروید یگانگی منطقی از علاقه‌مندی‌ها و اشتیاق‌های عمومی را معیار نهایی سلامت روانی می‌داند)). (گلداستینیک، ۱۹۳۹، ۳۲- ۸- ۲- نظریه یونگ: ۴- به عقیده یونگ (۱۹۶۸) فرایند ((تفرد)) یکی از عوامل مؤثر سلامت روان است. تفرد در ساده‌ترین شکل آن عبارتست از تمیز تدریجی ((من)) یا خودآگاهی از ناخودآگاهی، طوری که فرد به تدریج بیشتر و بیشتر از افکار و انگیزه‌های منشعب شده از ناخودآگاه جمعی، هشیار و آگاه می‌شود. البته تشخیص تمیز ناخودآگاهی تنها نیمی از داستان تفرد است. همزمان با این تمیز، بایستی نسبت‌های خودآگاه و ناخودآگاه روان، دوباره یکپارچه شوند. این یکپارچه‌سازی مجدد ضروری است، زیرا منبع ناراحتی و بیماری بشر میل به نادیده گرفتن ناخودآگاه است. یونگ افزایش بیش از حد خودآگاهی را به همان اندازه اندک بودن آن آسیب‌گونه می‌داند. بنا به نظریه یونگ ((بالاترین و نهایی‌ترین اهداف انسان، رسیدن به ((خود)) و ((تحقق خویشتن)) است و تنها از طریق مشارکت بی‌قید و شرط در هر مذهب یا نمادی از این نوع می‌توان به

تحقق خویشتن دست یافت)). (هورنای، ۱۹۴۵) ۶۱ - - ۵- Juny ۴- Golds tenik ۳- Corsini ۲- freud

۶- Horney ۸- Individuation ۳- نظریه موری: به عقیده موری (۱۹۳۸) ((فرد سالم از ساختار روانی خودش آگاهی لازم را دارد. همچنین ولی در عین اینکه بین نیازهای مختلفی تعارضی ندارد، از انواع نیازها نیز به نحو مقتضی استفاده می‌کند. در انسان سالم بهنجار بین ((من برتر)) و ((من آرمانی ۲)) فاصله زیادی وجود ندارد. موری عقیده دارد که انسان سالم ابتدا ((نهاد)) سپس ((من برتر)) و آنگاه ((من)) به ترتیب نقش عمده را در کنترل رفتار ایفا می‌کنند و با نظارت فردمندانه ((من)) و مواظبت ((من برتر)) تکانه‌های ((نهاد)) به صورت قابل قبول ارضاء می‌شوند. به عقیده موری تمام انسانها با شدت و ضعف متفاوت دچار ((عقده)) هستند اما فقط عقده‌های افراطی و شدید، موجب نا بهنجاری و بیماری می‌شوند. موری معتقد است که تخیل ۳ و خلاقیت ۴ قوی‌ترین ویژگی سلامت روانی است)) (رضایی، ۱۳۷۸: ۵۲- ۸- ۴- نظریه آدلر ۵: ((سلامت روان به عقیده آدلر (۱۹۷۳) یعنی داشتن اهداف مشخصی در زندگی، داشتن فلسفه‌ای استوار و مستحکم برای زیستن، داشتن روابط خانوادگی و اجتماعی مطلوب و پایدار، مفید بودن برای هموعان، داشتن جرأت و شهامت و قاطعیت در عمل کردن برای نیل به اهداف خود، کنترل داشتن بر روی عواطف و احساسات، داشتن هدف نهایی کمال و تحقق نفس، پذیرفتن اشکالات و کوشیدن در حد توان برای حل آنها)). (موسوی، ۱۳۷۸: ۲- ۸- ۵- نظریه فروم ۶: فروم (۱۹۶۸) معتقد است که ((انسان دارای سلامت روان کسی است که عمیقاً عشق می‌ورزد. آفرینشگر است، قدرت فرد و تعقل را در خودش کاملاً- پرورانیده است خودش و جهان را به شکل عمیقی ادراک می‌کند. احساس درست پایدار دارد، با جهان در پیوند است و در آن ریشه و اصالت دارد و حاکم بر سرنوشت خویش است. فروم، انسان سالم را دارای جهت‌گیری بارور می‌داند یعنی آن نوع جهت‌گیری که در آن فرد قادر است تمام قدرت‌ها و استعدادهای بالقوه خویش را به کار گیرد)) (رضایی، ۱۳۷۸: ۱- - ۴- Imayination ۳- Eyo idial ۲- Sapere go

۷- Spontaneous ۶- Fromm ۵- Adler ۴- Creati vity ۸- ۶- نظریه مزلو: به عقیده مزلو (۱۹۶۸) ((افراد برخوردار از سلامت روان، نیازهای سطوح پایین را برآورده کرده‌اند و اختلال روان شناختی ندارند، می‌دانند کی هستند، چی هستند و به کجا می‌روند. ادراک افراد سالم از واقعیت صحیح است. آنها جهان را به صورت عینی ادراک می‌کنند این افراد خود انگیزه ۷، سالم و طبیعی هستند، عواطف خود را صادقانه و بدون رنجش دیگران نشان می‌دهند. افراد سالم نیاز به خلوت و استقلال دارند، کنش آنها مستقل است، این افراد ((تجارب عارفانه ۱ یا اوج دارند و همین تجارب موجب اعتلا و احساس قدرت و قاطعیت آنها می‌شود)). (موسوی، ۱۳۷۸: ۴۸- ۲- ۸- ۷- نظریه اسکینر ۲: سلامت روانی و انسان سالم به عقیده اسکینر (۱۹۷۳) معادل با رفتار منطبق با قوانین و ضوابط جامعه است و چنین انسانی وقتی با مشکل روبرو می‌شود از طریق شیوه اصلاح رفتار، برای بهبودی و بهنجار کردن رفتار خود و اطرافیانش استفاده می‌جوید، این کار را تا وقتی ادامه می‌دهد که به سطح هنجار مورد پذیرش جامعه برسد. انسان سالم کسی است که تأییدات اجتماعی بیشتری را به خاطر رفتارهای مناسبش، از محیط و اطرافیان دریافت کند (رضایی، ۱۳۷۸: ۲- ۸- ۸- نظریه اریکسون ۳: به عقیده اریکسون ((سلامت روان شناختی هر فرد همان اندازه است که توانسته است توانایی مناسب با هر کدام از مراحل زندگی را کسب کرده باشد. اریکسون صفات متمایز کننده سلامت روان شناختی را چنین ارائه کرده است: ((فردی که در جامعه زندگی می‌کند بایستی از تعارض عادی باشد، همچنین از استعداد و توانایی بارزی استفاده کند، در کارش ماهر و استاد باشد و ابتکار نامحدود داشته باشد. از انجام لحظه به لحظه حرفه‌اش پس‌خوراند بگیرد و در نهایت در مورد فرایند زندگی نظریه روشن و قابل درکی داشته باشد)) (همان منبع، ۱۳۷۸: ۱- - ۳- Skinner ۲- Peak experiences

۵- Richard Spearman ۴- Harry Stack Sullivan ۸- Erixson ۹- نظریه هری استاک سالیوان ۴: ویژگی‌های سلامت روان از دیدگاه وی عبارتند از: ۱. شخصیت برخوردار از سلامت روان ((انعطاف پذیر)) است و با توجه به موقعیت‌های بین فردی نوین در روابطش با دیگران به صورت متناسب تغییر پذیر است. ۲. فرد سالم قادر به تمایز گذاری بین افزایش و کاهش تنش



است و رفتار او در جهت کاهش تنش معطوف می‌شود. ۳. به گفته سالیوان شخصیت سالم بایستی بنا به گفته ریچارد لزاپیر من ۵ در حال آموزش و فراگیری روابط و ارتباطات باشد. ۴. زندگی شخصی برخوردار از سلامت روان، دارای جهت یافتگی است. بدین معنی که امیالش را به نحوی یکپارچه می‌سازد که منجر به رضایت شود، یا اضطراب او را نسبتاً کم کند یا از بین ببرد؛ بنابراین شخصیت سالم کسی است که دستگاه روانی او حداقل تنش را داشته باشد و چنین فردی معمولاً روابط اجتماعی انعطاف پذیر و اعتمادآمیز دارد (موسوی، ۱۳۷۸). ۲- ۸- ۱۰- نظریه گوردون آلپورت<sup>۱</sup>: به نظر آلپورت روان نژندی پیامد نقصان و کمبود سلامت روانی است. رفتار افراد سالم جهت گیری خودآگاهانه دارد و با بینش و بصیرت و خودمختاری همراه است و انگیزش این افراد بیشتر در آینده ریشه دارد. نخستین معیار سلامت روان، توانایی گسترش خویشتن است. کودکان به نوعی خود محور هستند، اما افراد بالغ علائقی دارند که در خارج از خودشان ریشه دارد و از جمله علائق آنها می‌توان علاقه به سلامتی و بهزیستی دیگران اشاره کرد. دومین معیار سلامت به چگونگی ارتباط و تعامل با دیگران مربوط است. ارتباط فرد سالم و بالغ با دیگران ارتباطی صادقانه و صمیمی است، به ویژه با خانواده و دوستانش. سومین معیار سلامت روانی امنیت عاطفی است. شخصی بالغ می‌تواند محرومیت‌ها و تحریکات غیرقابل اجتناب زندگی را بدون از دست دادن وقار و متانت تحمل کند. چنین افرادی هر مشکلی را فاجعه نمی‌دانند و هر بی‌محبتی را نشانه طرح کامل نمی‌پندارند. چهارمین معیار سلامت روانی عقل سلیم است افکار و ادراک فرد بالغ به طور کلی کارآمد و درست است (همان منبع، ۱۳۷۸). معیار پنجم سلامت روانی، بصیرت نسبت به خویشتن است هر کس فکر می‌کند نسبت به خودش بصیرت دارد اما در واقع چنین نیست. آلپورت بصیرت بر خویشتن را چنین تعریف می‌کند: ((رابطه آنچه که فرد فکری می‌کند هست و آنچه که دیگران در مورد او فکر می‌کنند بخصوص روان شناسی که فرد را مطالعه و بررسی می‌کند)). افراد بینش دار از ویژگی‌های مقبول خودشان آگاه هستند و این ویژگی‌ها را فراقینی نمی‌کنند این افراد هوش بالای متوسط دارند و نسبت به افراد دیگر قضاوت بهتری دارند. ششمین و آخرین معیار سلامت روانی از نظر آلپورت ((جهت‌مندی)) است. جهت‌مندی یعنی اینکه زندگی فرد بالغ به سوی هدف یا اهداف انتخاب شده‌ای در حرکت باشد. به نظر آلپورت جهت‌مندی نتیجه فلسفه یکپارچه ساز در زندگی است که تحت نظارت این فلسفه ارزشها، اهداف و ایده‌های فرد سازمان‌دهی می‌شوند. ۲- ۸- ۱۱- نظریه جورج کلی<sup>۲</sup>: به نظر کلی افراد سالم خواهان ارزیابی سازه‌های شخصی خود هستند و درستی نوع تعامل فرد را با دیگران آزمایش می‌کنند این افراد پیش‌بینی‌های نشأت گرفته از سازه‌های خود را آزمایش می‌کنند. افراد سالم قادر به تغییر سازه‌های شخصی خود هستند و در صورت نامعتبر بودن سازه‌های شخصی به بازسازی و اصلاح این سازه‌ها می‌پردازند. به عقیده کلی سازه‌های شخصی افراد دارای سلامت روانی نفوذ ناپذیرند و به زبان عامیانه این افراد توانایی پذیرش اشتباه خود را دارند؛ ویژگی دیگر این افراد میل به گسترش وسعت دید و حیطه نظارت تحت پوشش نظام سازه‌ای سازمان شخصی است و ویژگی آخر سلامت روانی توسعه و رشد مطلوب گنجینه نقش است و فردی سلامت روانی دارد که بتواند نقش‌های اجتماعی را به خوبی ایفا کند و دیدگاه بازیگران (مردم) رویارویش را نیز ادراک کند (رضایی، ۱۳۷۸). ۱- ۲- Jearg kelly ۲- Gordon Alport ۸- ۱۲- نظریه آلبرت الیس<sup>۱</sup>: الیس از نظر گرایش‌های انسانی تا حدود زیادی با ابراهام مازلو شباهت دارد به نظر وی عدم سلامت روانی انسان از تمایلات ذاتی و نامطلوب هر انسان برای نیاز مفرط به برتری از دیگران و همه فن حریف شدن، توسل به عقاید احمقانه و بدبینانه، پرداختن به تفکرات آرزومندانه و توقع خوش رفتاری، خوبی مداوم از دیگران، محکومیت خویشتن و تمایلات عمیق به زود رنجی و آشفتگی ناشی می‌شود. الیس معتقد است که افکار منطقی و عقلانی به عواقب و پیامدهای منطقی منتهی می‌شود و در نتیجه به سلامت روانی فرد ختم می‌شود برخی از ویژگی‌های افراد سالم از نظر آلیس به شرح زیر است :- عشق ورزیدن به دیگران - جویای محبت دیگران شدن در حد اعتدال - انجام دادن کار به خاطر نفس کار نه به خاطر دیگران - نسبت دادن شکست‌ها به عوامل بیرونی چون موانع بیرونی به خودی خود موجب اختلال و نا سلامتی نمی‌شوند مگر اینکه فرد تلقین به نفس نماید - تلاش در



جهت بدست آوردن استقلال فردی و مسئولیت اجتماعی... انجام وظیفه محوله و حل مشکلات با تفکر منطقی و احساس لذت ناشی از آن... کمک به دیگران و نگرانی در مورد مشکلات دیگران... حل مشکل از طریق مختلف، به عبارتی برای حل هر مسئله راه‌های مختلفی را از جنبه‌های متفاوت در نظر می‌گیرد. حرفه دبیری یکی از معدود حرف آموزشی - تربیتی است که در بین حرفه‌های دیگر نیاز به حلم و بردباری و متانت و خوشتن‌داری، عدم پیشداوری و عدم قضاوت‌های ذهنی از جانب معلم دارد. وصول به این اوصاف برای معلم امکان ندارد مگر اینکه وی از سلامت روان به طور نسبی برخوردار باشد. شاید اغراق نباشد اگر گفته شود که موفقیت معلم علاوه بر داشتن علم و هنر معلمی، برخورداری از سلامت روانی است. خودشناسی و آگاهی از نقاط ضعف خود، حفظ تعادل در انجام امور زندگی و عدم افراط و یا تفریط در کارها، از مدرک‌ها و شاخص‌های اساسی در تعریف سلامت روان ((به طور نسبی)) هستند. (عطاری، ۱۳۷۵). ۱-۲ Alport Ellis ۸-۱۳. نظریه اسلام: اسلام، علاوه بر نظریات معنوی، فلسفی و علمی در مورد انسان، الگوهای عینی شخصیت سالم و کامل را نیز مدنظر قرار داده است و در واقع پیامبر خاتم (ص) و ائمه معصومین (ع) و فاطمه - زهرا (س) نمونه‌های عالی انسان کامل در اسلام و مذهب تشیع می‌باشند؛ آنها مظهر سلامت روانی هستند، آنها خود آگاهانه‌ترین، پویاترین و متکامل‌ترین رابطه را با کل هستی دارا هستند و سایر انسان‌ها به میزان تقرب به ملاک‌های آنها، از سلامت و تکامل روانی برخوردارند. (شهید مطهری، ۱۳۶۲). به طور خلاصه، ویژگی‌های انسان سالم و کامل، از دیدگاه اسلام به شرح زیر می‌باشد: ((پیوسته در حال تزکیه و تهذیب نفس است)). (سوره شمس - آیه ۱۲۴)، پرهیزکار و با تقوا می‌باشد، از هرگونه قید و بند مادی و موانع دنیوی سد راه کمال و رسیدن به قرب الهی، آزاد است، هرگونه ناملایماتی را با ذکر خداوند تسلی می‌بخشد، صبر، شکیبایی، استقامت و شهامت دارد. (سوره بقره - آیه ۱۵۳)، اعمال و رفتار او با نیت او، هماهنگ است و نفاق و دورویی در گفتار و رفتار را یکی از مذموم‌ترین صفات انسانی می‌داند، شفقت، دلسوزی، مهربانی، تعهد و مسئولیت در مقابل هموعان، از ویژگی‌های مهم او است، هم از عقل و هم از عشق، برای رسیدن به کمال استفاده می‌نماید. خودخواهی، خودپرستی و پیروی از هوای نفس ندارد، خودش را فریب نمی‌دهد، فریب و وسوسه درون خود را نمی‌خورد، نسبت به خودش آگاهی و هشیاری دارد و کنترل نفس خود را بر عهده دارد، اجتماعی، مسئول و متعهد است، ایثارگر است و حتی در آنچه که کمال احتیاج را به آن دارد، دیگران را بر خودش، مقدم می‌دارد (سوره حشر - آیه ۹). خودشناسی دارد و خودشناسی او، مبنای شناخت خداوند است، رفتار و موضع‌گیری‌های او قابل پیش‌بینی است، چون اعمال و رفتار او، بر مبنای اعتقادات او، صورت می‌گیرد و به همین علت، دچار رفتارهای تکانشی، غیر قابل پیش‌بینی و خارج از آداب معاشرت و اصول اخلاقی، نمی‌شود، ((عشق)) از ویژگی‌های مهم اوست و عشق او، به جایی می‌رسد که در حضرت حق، محو می‌شود و به منبع فیض و حقیقت می‌پیوندد، هرگاه از مسیر حق، منحرف شود بلافاصله توبه و بازگشت نموده و به خداوند اتکاء می‌نماید، هشیار و خود آگاه می‌باشد و به طرف هشیاری و خود آگاهی کامل در حرکت است، با جهان درون و جهان برون خود، ارتباطی مبتنی بر واقعیت و پذیرش دارد، همواره با یاد خدا زندگی می‌کند و متکی به خداوند است و در همه حال، خدا را ناظر بر اعمال خود می‌داند، عدالت جو، عدالت گر، و عدالت دوست است، خوشرو، خوش برخورد، منظم، پرتلاش، امانت دار، سخاوتمند و... است و... قرآن مجید در سوره مؤمنون و حضرت علی (ع) در نهج‌البلاغه و شهید مطهری در کتابهای انسان کامل و هدف زندگی، ویژگی‌های مؤمنین یا انسان‌های سالم و کامل را به تفصیل، بیان فرموده‌اند که به منظور جلوگیری از اطاله کلام، از ذکر کامل آنها خودداری می‌شود و علاقه‌مندان می‌توانند به این منابع، مراجعه نمایند. ۲-۹. عوامل برهم زننده بهداشت روانی (سلامت روان) عبارتند از: ۲-۹-۱. عوامل زیستی ۱: تعدادی عوامل زیستی وجود دارند، که از طریق ژن‌ها به نسل بعد منتقل می‌شوند، مثلاً افسردگی مادران قابل انتقال به فرزندان می‌باشد. تعدادی عوامل زیستی نیز می‌باشند که بر کاربرد سیستم عصبی مرکزی اثر گذاشته و سلامت روانی فرد را بر هم می‌زنند مثلاً اختلال در ترشح غده تیروئید، بر مغز اثر می‌کند و موجب کم طاقتی و عصبانیت فرد می‌شود. ۲-۹-۲. عوامل عاطفی و روانی ۲: انتظارات و

ذهنیات منفی ما، عوامل اصلی مشکلات روانی ما می‌باشند. عواملی مانند فشار روانی مستمر، فضاهای عاطفی سرد، جدایی، تبعیض و بی‌محبتی موجب افسردگی، وسواس، بی‌خوابی، بی‌قراری، و اضطراب در افراد می‌شود. ۲-۹-۳. عوامل اجتماعی: خانواده و اجتماع در تأمین سلامت روانی افراد، نقش مؤثری دارند. کمبودهایی در زمینه‌های تأمین مسکن، شغل، تغذیه و برخورداری از رفاهی نسبی، همه و همه بر سلامت روانی انسان‌ها اثر دارند. در مورد بهداشت روان (سلامت روان) تعاریف فراوانی وجود دارد به چند تعریف بر جسته در این زمینه اشاره می‌کنیم: ۱- ۳- Affective and psychic factors ۲- Biological factors

Levinson (دانشمندان روان‌شناختی و علوم رفتاری، به کار آمدی انسان و عملکرد روان‌شناختی متناسب او اصطلاح سلامت روانی، اطلاق کرده‌اند)). (خدارحیمی، ۱۳۷۴). کارشناسان سازمان بهداشت جهانی سلامت روان را این‌طور تعریف می‌کنند ((سلامت روان عبارت از قابلیت ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به طور منطقی و عادلانه و مناسب. (میلانی‌فر، ۱۳۷۳). سلامت روان عبارتست از چگونگی احساس فرد نسبت به خود، دنیای اطراف، محل زندگی، اطرافیان (بخصوص با توجه به مسئولیتی که در مقابل دیگران دارد) چگونگی سازش وی با درآمد خود و شناخت موقعیت مکانی و زمانی خویش. (لونسون ۳ به نقل از میلانی‌فر، ۱۳۷۳)). (سلامت روان عبارتست از سازش فرد با جهان اطرافش به حداکثر امکان به طوری که باعث شادی و برداشت مفید و موثر وی به طور کامل شود)). (مینجر ۱، ترجمه میلانی‌فر، ۱۳۷۳) ۱- ۲- Meninger ۱۰- معیارهای ایده‌آل در بهداشت روانی: ((پرفسور آراسته معیار ایده‌آل در سلامت روانی را تکامل روانی می‌داند و انسان کامل را انسان ایده‌آل می‌داند و معتقد است که کامل فردی است که وحدت عمل و نظر دارد و نیروهای درونی را با هم هماهنگ کرده و از لحاظ بیرون نفعش با نفع جامعه و نوع خود یکنواخت باشد)). (حسینی، ۱۳۶۵: ۱۹). او معتقد است که بحث این که انسان چیست و اصلش از کجا آمده است مانند بحث درباره چیستی آفریدگار بی‌نتیجه است همان‌طور که آفریدگار را باید از طریق مظاهر خلقت شناخت، انسان هم از طریق خلق و ایجاد و آفرینندگی به خود شناسی می‌رسد. ۲-۱۰-۱- احساس هویت: ((ماری جاهووا، می‌من ۱ (۱۹۵۵) معتقد هستند که فرد سالم قادر است بین آنچه بوده و انجام داده و آنچه که می‌خواهد باشد و بشود و آنچه که باید و می‌تواند بشود ترکیبی انجام دهد. به عبارتی، شخص سالم می‌تواند بین وضع خویش در گذشته در حال و آینده ارتباط ایجاد نماید)). (حسینی، ۱۳۶۵: ۲۰). ((آلپورت ۲ در حالی که بر عینیت درک خود ۳ تکیه می‌نماید شخصیت بالغ را موردی اطلاق می‌نماید که بتواند عینیت خود را نشان دهد)). (حسینی، ۱۳۶۵: ۲۰). نکته مهم که به عنوان معیاری در سلامت فکر مؤثر شناخته می‌شود، صحیح بودن تصور شخص از خود می‌باشد، هر قدر شخص با واقع بینی و عینیت بیشتر به خود بنگرد، سلامت فکر او بیشتر است. اریکسون ۴ احساس هویت را نماینده سلامت فکر می‌داند که خود از مراحل حس اعتماد، خودکاری، ابتکار و اشتغال به کارهای سودمند می‌گذرد و بالاخره به احساس هویت خود ۵ منجر می‌گردد و با همانند سازی موفقیت آمیزی که به تنظیم محرکین و غرایز اصلی فرد با توجه به فرصت‌ها و امکانات او منجر شود، ارتباط دارد. بدین ترتیب احساس هویت خود ۶ موجب اطمینان خاطری می‌گردد که به شخص قدرت تطابق می‌دهد. رشد و تکامل و از قوه به فعل درآوردن نیروهای ذاتی ۷-۵- Erixson ۴- Self objectivity ۳- Alport ۲- Mayman . Mariejahoda

۷- Self actualisation ۶- Eyo Identity ۵- Eyo Identity گلدشتاین: از قوه به فعل درآوردن نیروهای ذاتی خود، عامل محرک موجود زنده است. فرام ۱ (۱۹۹۴) شخص سالم می‌داند که تنها برای زندگی یک معنی موجود است و آن هنر زندگی کردن خود می‌باشد. مازلو (۱۹۵۵) معتقد است که ((محرکین ناشی از کمبود آنها هستند که موجب کم شدن احساس فشار می‌شوند و عبارتند از: حس نیاز به امنیت، احترام و محبت، این محرکین موجب تولید و پرورش سلامت فکر نمی‌گردند)). آلپرت ۳ (۱۹۵۵) ضمن موافقت با نظریات مازلو نیروی وجدان را بعنوان مثالی در عوامل تکاملی بیان می‌نماید)). ۲-۱۰-۲- ۲- تمامیت شخصیت: یکی از مدرک‌های ایده‌آل، تمامیت شخصیت می‌باشد که خود موجب هماهنگی اعمال

مختلف فرد به یکدیگر می‌گردد و خود در سه قسمت مورد بحث قرار می‌گیرد: الف) تمامیت در نیروی روانی که منظور تعادل بین سه قسمت نهاده و ((من)) و ((من برتر)) می‌باشد که از مکتب فروید استنباط می‌شود. ب) مقاومت نسبت به استرس که از مکتب پاولوف استنباط می‌شود. ج) بروز دادن عینیت خویش و خویشتن را گسترش بخشیدن که به وسیله آلپرت مطرح شده است تا فردی را مشخص نماید که فلسفه‌ای جامع برای خویش دارد و بدان وسیله به استعدادها، وظایف و موقعیت خویش در جهان پی برد، فلسفه جامع خود، ناشی از احساس فرد نسبت به مقصود و معنی داشتن زندگی او می‌باشد. پروفیسور ویکتور فرانکل ۲ معتقد است که انسان به خودی خود برای یافتن مفهوم و مقصود زندگی تلاش و کوشش می‌کند و چنانچه نتواند به این مفهوم دست یابد از حس پوچی و بیهودگی یا خلأ- ناراحت خواهد شد که منجر به بروز نوروزی بنام **Nooyenic Neuresis** خواهد شد. ۱-

۲- **Victor Frangle** ۳- **Alporty** ۴- **Fromme** ۵- استقلال ۱: فوت و کوتزل ۲ (۱۹۵۵) استقلال را با روشنی برداشت شخص نسبت به هویت خویش شرح می‌دهند و میزان قرار دادهای اجتماعی را که مورد پذیرش فرد قرار گرفته معیاری برای سلامت فکر او می‌دانند. ((ارک ۳ ۱۹۵۲ معتقد است که رفتارهای انسان را نمی‌توان به صورت مهارت‌های انفرادی فهمید، بلکه باید به مدرک‌ها و ارزش‌های اجتماعی که این علائم در آن کشف شده‌اند توجه داشت)). (حسینی، ۱۳۶۵: ۲۳). لیتنون ۴ معتقد است که بررسی علائم بیماری‌ها فقط با توجه به ارتباط‌های اجتماعی امکان دارد. در زمینه استقلال فرد، برداشت شخص از خود، استانداردهایی که بطور مداوم برای عمل خویش دارد، میزانی که به خود او وابسته است و می‌تواند اعمال خویش را کنترل نماید نیز مطرح می‌گردد. میزان اعتماد و اطمینان به نفس، میزان احترامی که برای خود قائل است، ظرفیت فرد در تردیدهای واقعی که در مقابل او قرار دارد و ایجاد مقاومت واقع بینانه در صورت وقوع عوامل تهدید کننده، همه میزان سلامت روانی را تعیین می‌نمایند (همان منبع، ۱۳۶۵). ((مازلو ۱۹۵۴) استقلال فردی را به این ترتیب توصیف می‌کند که فرد نسبت به محیط مستقل و به خویش و منابع رشد و تکامل خود وابسته است)) (همان منبع، ۱۳۶۵). ۲- ۱۰- ۴- درک واقعیت: یک فرد با فکر سالم، درک صحیحی از محیط خویش دارد. بارون ۵ (۱۹۵۵) مدرک سلامت فکر را در درک صحیح از محیط ذکر می‌نماید (شاملو، ۱۳۶۶). مسئله مهمی که پیش می‌آید، استعمال لغت صحیح است. زیرا چه کسی باید صحیح و غیر صحیح را تعریف نماید؟ جاهدودا معتقد است صحیح بودن در درک بدان معنی نیست که تنها یک راه مستقیم جهت دیدن دنیا وجود دارد، ولی هر چند که فرد با روش‌های اختصاصی، دنیا را مشاهده و درک نماید. نتایجی عینی از این درک باید ایجاد گردد. آزمایش واقعیت، که در آن دریافت‌های خویش را با محیط کنترل می‌نماید می‌تواند معیاری در سلامت فکر به حساب آید. ۱- ۳- **Autony** ۲- **Foate and cottrel** ۳- **Arch** ۴- **Linton** ۵- **Barron**

نیاز یک فرد برخوردار از سلامت فکر، در مورد دریافت عواطف و برخورد دیگران، نشان آن است که زندگی آنها نکته ارزشمند و قابل توجهی برای او می‌باشد و نتیجه‌گیری‌هایی که در مورد دیگران می‌نماید، باید مانند ارزیابی خویش خالی از اشکال باشد یعنی احساس هویت اجتماعی واقع بینانه باشد. احساس هویت شخصی و اجتماعی ۱ در حقیقت کلید تکامل روانی و بهزیستی کامل انسان است یعنی چنانچه موقعیت خود در اجتماع را آنچنان که هست و بطور واقع بینانه‌ای ارزیابی بنمائیم، سود و زیان را در حد فرد و اجتماع تشخیص دهیم، راههای دستیابی به منافع معقول و احتراز از زیان‌ها را در یابیم و به سمت پیاده کردن این راهها اقدام نمائیم، بهترین نتیجه را برای خود و اجتماع خویش بوجود خواهیم آورد. عناصر کمک کننده در هویت اجتماعی را می‌توان بصورت زیر خلاصه کرد: ۱- توجه به تفاوت ایدئولوژیها. ۲- پذیرش و تحمل افکار مخالف. ۳- در نظر گرفتن ضریب اشتباه برای افراد بشر. ۴- در نظر گرفتن ظرفیت‌های متفاوت برای افراد بشر. ۵- توجه به ضعف بشر بطور کلی و سعی در رفع کمبودهای خود و دیگران با آموزش و تمرین مستمر. ۲- ۱۰- ۵- تسلط به محیط: تسلط به محیط خود از دو جنبه تطابق و موقعیت در محیط قابل بحث می‌باشد و در شکل ظاهر می‌شود. ۱. قدرت دوست داشتن: افراد بالغ از ابراز احساس محبت نسبت دوستان، بستگان احساس خوشحالی می‌نمایند. شخصیت بالغ منبعی سرشار از محبت دارد، که همیشه در حال جریان و

مشروب کردن سخاوتمندانه‌ای نسبت به اطراف خود می‌باشد. چنین فردی، همواره در صدد محبت به دیگران می‌باشد و احتیاج به دوستی افراد خیلی زیاد ندارد. از طرف دیگر در فرد بالغ، دوست داشتن ۲-Self identity-۱، Social Identity I دیگران مشکل است و می‌خواهد همواره مورد دوستی دیگران قرار گیرد و در این مورد اغلب، سر و صدای زیاد راه می‌اندازد و میل دارد زیاد مورد توجه واقع شود. لذا شخص بالغ میل دارد بیش از محبتی که دریافت می‌دارد ابراز محبت نماید. ۲. قدرت و ارتباط بین فردی: سولیوان معتقد است که ((هدف اصلی هر انسان احساس امنیت و نیاز به تعلق داشتن به گروه است که خود به وسیله ارتباط بین فردی بوجود می‌آید)) (شاملو، ۱۳۶۶). هابز ۱ می‌گوید: انسان گرگ انسانی است که با مطالعه تاریخ و جنگ‌های اتمی و خطرات بیشتری که بشریت را تهدید می‌نماید، استفاده از هر موهبت، به منظور تعرض و تهاجم به نوع، جنگ‌های میکروبی و... صحت این گفتار را لااقل در بعضی موارد ثابت می‌نماید. با توجه به این مطالب معیار سلامت فکر بسته به میزان امنیتی است که افکار و رفتار شخص برای خود دیگران ایجاد می‌نماید. ۳. برخورد با نیازهای موقعیتی: منظور آنکه در موقعیت‌های اختصاصی، فرد چگونه از خود واکنش نشان می‌دهد. بعضی از نیازهای موقعیتی ممکن است رفتاری را ایجاب کند که صرف نظر از آن موقعیت انجام آن غیر سالم به نظر می‌رسد. ۴. احتیاجات تطابقی و سازشی: ((در سازش این مفهوم وجود دارد که می‌توان بین واقعیت و فرد ترتیبی اتخاذ کرد که یکی یا هر دو تغییر یابند. لغت تطابق نیز این مقصود را می‌رساند که فرد می‌تواند، محیط یا تعادل نیروهای روانی خویش را تغییر دهد. پیازه ۲۱۹۵۲ سازش را به عنوان تعادلی بین قسمت‌های فعل و فعل‌پذیر شخصیت به منظور تطابق محیطی می‌داند)) (میلانی فر، ۱۳۷۰). ۵. احساس قدرت در عشق، کار (تفریح) که خود سه جنبه مهم زندگی را تشکیل می‌دهند. جاهووا و بلو معتقدند که سلامت فکر در موردی اطلاق می‌شود که شخص قدرت ابداع دارد و بعد از کار می‌تواند آرامش یابد و از تفریح لذت ببرد. ۶. طرز رفتار در حل مسائل: ۱-Piaget ۲-Habs جاهووا در این مورد سه بعد قائل است بعد اول: شامل توالی مراحل مختلف می‌باشد، که خود شامل آگاهی به مسأله‌ای که باید حل شود و مسائلی که در حل آن باید مورد توجه قرار گیرند و تصمیم و پیاده کردن تصمیم می‌باشد. بعد دوم: شامل احساساتی است که با مراحل مختلف مطابقت دارد و با آن همراه می‌باشد. بعد سوم: برداشت مستقیم یا غیرمستقیم نسبت به اصل مسئله است. جاهووا معتقد است که حداکثر سلامت فکر در مورد حل مسأله خودداری سه بعد است. تمایل به گذشتن از همه مراحل، احساس متناسب و ممتد نسبت به حل آن و جمله مستقیم برای حل مسأله، عبور از این مراحل حتی بدون موقعیت در حل مسأله، علامت سلامت فکر است. ۲-۱۰-۶- پویایی و حرکت در مسیر: در سمپوزیوم مسائل روانی و اجتماعی کودکان و نوجوانان که در سال ۱۳۵۰ در تهران برگزار گردیده و در شماره ۴ سال سوم مجله روان پزشکی که به چاپ رسیده بود، چنین آمده است: نکته‌ای که به نظر می‌رسد در ایجاد امید و هدف در افراد نقش عمده‌ای دارد توجه به این واقعیت است که آدمی موجودی با احساس بی‌نهایت است که در پیمودن راهی که انتخاب نموده است حد و مرزی نمی‌شناسد. اگر در مسیر تکامل قرار گیرد و در افکار و رفتارش محدودیتی نبیند، احساس نشاط، آرامش و هماهنگی خواهد کرد و اگر احساس محدودیت نماید دچار اضطراب خواهد گردید لذا به منظور از بین بردن اضطراب، باید به نوعی او را به بی‌نهایت و کمال راهنمایی نمود. بنابراین حسینی (۱۳۶۵: ۲۹) با توجه به مطالب بالا، فرد سالم و بیمار و اجتماع سالم و بیمار را چنین توصیف کرده است: ((فرد سالم: فردی است که در ضمن تطبیق منطقی با شرایط زمان و مکان محیط خویش، با آگاهی از فلسفه وجودی بشر، هدفی مترقی و انسانی برای خود در نظر گرفته و رو به سمت آن روان است و در نتیجه افقی روشن در مقابل دارد. افکار و رفتارش برای خود و دیگران امنیت خاطر ایجاد می‌کند)). فرد بیمار، فردی است که نمی‌تواند تطابق اجتماعی نماید، و فلسفه وجود برایش مبهم است و به نوعی در مقابل خود احساس سد می‌نماید و افکار و رفتارش برای خود و دیگران ایجاد تشویش خاطر می‌کند. اجتماع سالم، اجتماعی است که به افراد خود امکان می‌دهد تا استعدادهای نهفته آنها شکوفا گردد و همواره به طرف تکامل روان باشند. اجتماع بیمار، اجتماعی است که به نوعی مانع شکوفندگی افراد خود گردد و افراد نتوانند استعدادهای نهفته خود

را بروز دهند و در مقابل خود احساس سد نمایند. ۲-۱۰-۷. معیارهای بیماری و سلامت روانی در مکتب اسلام: در مکتب اسلام، هم معیارهای بیماری روانی و حداقل سلامت روانی، و هم معیارهای ایده‌آل تعریف شده‌اند. معیارهای بیماری می‌توانند در تشخیص بیماری کمک نمایند و از نظر حقوقی و جزائی مورد توجه قرار گیرند. نکته جالبی که در متون اسلامی بوضوح جلب توجه می‌نماید، این است که تظاهرات اختلال روانی را به عنوان بیماری تلقی کرده‌اند و تنها در هنگامی که علائم قطع ارتباط با واقعیت که به عنوان جنون مطرح شده است وجود ندارد، فرد از انجام تکالیف مذهبی معاف و حق دخالت در دارائی خویش را ندارد و پس از رفع علائم می‌تواند امور عادی خویش را انجام دهد. پیامبر اسلام حتی از کاربرد لغت جنون برای افرادی که تظاهرات روانی دارند اکراه دارند و این افراد را تنها به نام بیمار می‌خوانند. (شیخ صدوق، ترجمه کمره‌ای، به نقل از حسینی، ۱۳۵۴: ۳۲). در فقه اسلامی منظور از مجنون ایجاد پوشش بر عقل است و مفاهیمی که در بین بعضی مردم شایع است و آنرا مشتق و ناشی از جن به معنای پوشیدن و مستور کردن است. فلما جن علیه اللیل (آیه ۷۶، سوره انعام) یعنی چون ظلمت شب او را پوشانید. به قلب جنان گویند که در میان بدن پوشیده است. بچه در رحم مادر را از آن، جنین گویند که شکم مادر او را پوشانده و جنین به معنی پوشانده شده است؛ مجنون کسی است که عقلش پوشانده شده است. (قرشی، ۱۳۷۵: ۶۱). در مجمع لغت جنون که معیارهای اسلامی به کار رفته است، مفهوم قطع ارتباط با واقعیت ۱ را نشان می‌دهد. ((تعابیر دیگری که در متون اسلامی در مورد اختلالات روانی به کار رفته است، سفاهت و ضعف می‌باشند)) (سوره بقره، آیه ۲۸۲). ((سفیه فردی است که قدرت نگهداری دارایی و توجه به حال خود را ندارد و دارائی خود را نابجا مصرف می‌نماید و معاملات او براساس زیرکی و جلوگیری از مجنون شدن نیست)) (امام خمینی، ۱۳۶۷: ۱۶۵). عنوان سوم که در معیارهای اسلامی برای تظاهرات روانی جلب توجه می‌نماید ((ضعیف است و این عنوان که به همراه عنوان سفاهت در قرآن نیز آمده است با این ترتیب تعریف شده، که در مقابل دریافت شی خاص، بهای آنرا دو مقابل می‌پردازد چنانچه مشاهده می‌شود، اختلال در محاسبه اساس تشخیص این نوع از تظاهرات روانی است)). (سوره انعام، آیه ۱۴)، (سوره اعراف، آیه ۶۶)، (سوره جن، آیه ۴). ((در جای دیگر معیار سلامت روانی در مکتب اسلام تحت عنوان رشد بکار رفته است، لغت رشد به معنای قائم به خود بودن، هدایت، نجات، صلاح و کمال آمده است)). چنانچه مشاهده می‌گردد، دستیابی به حداقل رشد، مجوزی برای انجام کارهای مستقل، انجام معاملات و دخالت در دارایی تلقی شده است و در این مورد معنای قائم به خود بودن و توانایی زندگی مستقل داشتن بیشتر مورد توجه است. علامه طباطبایی در تفسیرالمیزان بر چند مسأله در مورد سفاهت و رشد و تشخیص این دو از یکدیگر با توجه به آیات ۵-۶ سوره نساء تأکید می‌نماید: ۱- سفه به معنای سبک عقلی است و در اصل به معنای مطلق سبکی به کار می‌رود. مراد از سفیه کسی است که در امور دنیوی خود سبک رأی است. ۲- چون افراد سفیه قادر به حفظ دارایی خود نیستند حق دخالت در آن را ندارند و باید تحت نظر اولیای آنها به کارهای تولیدی مصرف و از منافع آن، زندگی این افراد تأمین می‌گردد و این عمل یک وظیفه اسلامی است. ۱- Develisation. با افراد سفیه اگر چه از تصرف در اموال خود محروم می‌باشند باید با روش انسانی برخورد شود. ۴- به منظور کشف دستیابی فرد به رشد، تحت آزمایش‌های مکرر قرار گیرد تا شایستگی او جهت دخالت در اموال خویش و زندگی مستقل مورد تأیید قرار گیرد. ۵- اگر چه معیار انجام عبادات در اسلام، تنها رسیدن به سن بلوغ می‌باشد ولی مجوز دخالت در اموال و زندگی مستقل، دستیابی به رشد است؛ زیرا در اسلام مسأله رشد را در امور مالی و نظائر آن چون ازدواج نادیده می‌گرفت موجب اختلال نظام اجتماعی می‌شد. (تفسیرالمیزان ذیل سفاهت و رشد). عنوان دیگری که در

قرآن در مورد معیار سلامت روانی به کار رفته است، رسیدن به حد بلوغ و رشد هر دو است که تحت عنوان دستیابی به کمال قدرت ((رشد)) مطرح شده است. منظور از این حالت، اجتماع قدرت بدنی و فکری، نیرو و تمیز است. ۲-۱۰-۸. معیار ایده‌آل بهداشت روانی در مکتب اسلام: دستیابی به حداکثر رشد که به طور مترادف با تکامل به کار می‌رود، در حقیقت فلسفه زندگی از



دیدگاه اسلام می‌باشد، که یقیناً هیچ فرد عاقلی نمی‌تواند ادعا کند که حداکثر رشد و تکامل دست یافته و امکان دستیابی به مراحل پیشرفته‌تر برای او غیر مقدور است. با توجه به (آیه شریفه سوره بقره، آیه ۱۸۶) و اذا سئلک عبادى عنى فانى قریب، اجیب دعوت الداع اذا دعان، فلیستجیبوا لی و الیومنیو بی لعلمهم یرشدون. یعنی چون بندگانم راجع به من از تو پرسند، بگو من به آنها نزدیکم. دعوت خواننده‌ای که مرا بخواند اجابت می‌کنم، پس باید آنها هم اجابت کنند دعوت مرا و به من ایمان آورند تا رشد یابند. طبق این آیه شریفه نتیجه ایمان به خدا و اجابت دعوت خداوند، رشد و تکامل می‌باشد، و در حقیقت مقصود از دعوت پیامبران و پذیرش آن توسط مردم دستیابی به تکامل روانی است. در حقیقت وقتی جهان بینی اسلامی و فلسفه زندگی را از دیدگاه مکتب اسلام در حرکت تکاملی خلاصه نمائیم، انسانی که در این مسیر حرکت می‌نماید، از معیار ایده آل سلامت فکر برخوردار است و به درجاتی از این مسیر فاصله داشته باشد، از سلامت روانی دور می‌باشد. احتمالاً اقبال لاهوری با توجه به این آیه به این آیه نه اصول هستی را در حرکت می‌داند و عدم حرکت و کوشش را معادل نیستی تلقی می‌کند. ساحل افتاده گفت. گرچه بسی زیستمهیچ نه معلوم گشت آه که من کیستم موج ز خود رفته‌ای تیز خرامید و گفت هستم اگر می‌روم، گر نروم نیستم. آموزش‌های گسترده‌ای نیز در مورد جنبه‌های مختلف کمک کننده و یا باز دارنده حرکت تکاملی در این مکتب وجود دارند که دارای جنبه علمی بسیار و در ضمن از سادگی و قابل فهم بودن در حد گروه‌های مختلف اجتماعی برخوردارند؛ بعضی از این نمونه‌ها عبارتند از: ۱. ((قدرت تحمل نسبت به نظرات مختلف و گزینش ایمان به خدا و احساس تعهد و تکلیف نسبت به خداوند و دوری از قدرت‌های ضد خدا)). (امام صادق، اصول کافی، جلد ۱، صفحه ۱۲) و (آیه ۱۸، سوره زمر). ۲. ((احساس امنیت نسبت به گفتار و رفتار شخص)). (پیامبر اکرم، المسلم من سلم المسلمون من یده و لسانه). ۳. ((انجام به موقع هر کار با توجه به شرایط زمان و مکان)). (العاقل من وضع الاشياء مواضعها و الجاهل ضد ذلك). ۴. ((برنامه ریزی و کوشش در امور مفید و دوری از هر کار بی فایده)). (العاقل من ترک ما لا یعینه - حضرت محمد (ص)، درج گهر). ۵. ((قدرت تحمل نسبت به مردم و مدارای با آنها)). (علی (ع) غرالحکم، العقل مداراه الناس : نشانه عقل مدارای با مردم است). ۶. ((حسن خلق)). (امام صادق (ع) اصول کافی جلد ۱، صفحه ۲۷، اکمل الناس عقلاً احسنهم خلقاً) ۲-۱۰-۹. معیارهای بهداشت روانی از دیدگاه امام علی (ع): تا چند صفت در انسان نباشد، عقلش کامل نشده است. مردم از کفر و شرارتش در امان و به نیکی هدایش امیدوار باشند، زیاد دارائش را ببخشند و زیادی گفتارش نگهدارد. بهره او از دنیا به مقدار قوتش باشد. تا زنده است از دانش سیر نشود. ذلت با خدا را از عزت غیر خدا دوست تر دارد. نیکی اندک دیگران را زیاد و نیکی بسیار خود را اندک بشمارد. همه مردمان را از خود بهتر و خود را از همه بدتر داند. (حسینی، ۱۳۶۰). نکته جالبی که در این مکتب بر آن تأکید می‌شود، اینکه چنانچه فرد از نیروی تعقل بهره‌مند باشد آن را معطل گذارده و به کار نگیرد و یا برخلاف موازین آن عمل نماید، نمی‌توان او را جزء خردمندان به حساب آورد و بسته به درجاتی که از مسیر تکامل و مقتضای عقل انحراف یافته، دچار سفاقت و جنون است. ۲-۱۱. مکانیسم‌های دفاعی و نقش آنها در بهداشت روانی: مکانیسم‌های دفاعی ۱: اگر احتیاجات و امیال بشری به سهولت ارضا می‌شود، زندگی آسان نمی‌نمود، اما چنانکه می‌دانیم موانع و مشکلات گوناگون آداب و رسوم و سنن، رسوم اجتماعی، عرف و قوانین مدون از ارضای بسیاری از احتیاجات انسانی جلوگیری کرده و ناکامی به بار می‌آورد. برطرف کردن بعضی از این موانع، آسان و مواجهه با برخی از آنها مشکل است و منازعه روانی ایجاد می‌کند. از این رو، زندگی انسان یک مبارزه همیشگی و لایزال است و این مبارزه هم، اصولاً بر سر تعارض یا کشمکش بین تمایلات مشخص فرد و امور دنیای خارج که به شدت فرد را تحت نفوذ و تأثیر قرار می‌دهند، در می‌گیرد. یکی از مهمترین دستاوردهای روان شناسی شخصیت مکانیسم‌های دفاعی (سازشی) است که باعث سازگاری و تطبیق مشخص با مشکلات محیطی و اجتماعی می‌شوند که مهمترین مکانیسم‌های دفاعی عبارتند از: (احمدوند، ۱۳۶۸). ۱-۲ Defence mechanisms ۱-۱۱. سرکوبی ۱: شاید بتوان سرکوبی را مهمترین و اساسی‌ترین مکانیسم دفاعی نامید؛ زیرا بخشی از آن در بسیاری از مکانیسم‌های دفاعی دیگر نیز وجود دارد. سرکوبی،



عبارتست از ((بیرون راندن ناخود آگاهانه تجارب و تمایلات خطرناک نسبت به ((خود)) از خود آگاه. بدین وسیله فرد می‌تواند تمام تجارب تلخی را که سرکوب شده‌اند، کاملاً فراموش کند و فقط تحت شرایط و روش‌های خاصی مانند روان‌کاوی و هیپنوتیزم و استفاده از برخی داروها می‌توان خاطرات سرکوب شده را به یاد آورد. چون مقررات و قوانین اجتماعی، ارضای بسیاری از امیال و خواسته‌های انسان را مانع می‌شوند و فرد لزوماً برای هماهنگی با جامعه و حفظ اخلاق و سنن و احترام به قانون امیال و آرزوهای خود را واپس می‌زند چون انگیزه‌ها و خواسته‌های واپس زده محو نمی‌شوند می‌تواند از راه استفاده از مکانیسم‌های دیگر دفاعی به لباس دیگری درآیند و در خود آگاه به جلوه‌گری بپردازند. در افرادی که تمایلات بیش از حد سرکوب تمایلات وجود دارد این گونه افراد غیرقابل انعطاف‌پذیری هستند و آرزوهای خود را تحت کنترل در آورده به آنها اجازه ارضا شدن نمی‌دهند. ۲-۱۱-۲-۱.

جبران ۲: جبران عبارتست از: اغراق در یکی از مشخصات یا رفتارهای شخصی به منظور کاستن از احساس حقارت و نقایص و کمبودهای خود. مکانیسم جبران می‌تواند هم به صورت مثبت و هم به صورت منفی ظاهر شود. صورت مثبت آن این است که وقتی فرد می‌بیند در یک موضوع نمی‌تواند موفق شود یا اینکه با شکست مواجه می‌شود، با تلاش در جنبه‌ای دیگر موفقیت‌هایی بدست می‌آورد. اما جنبه منفی آن چنین است که وقتی فرد در جایی با عدم موفقیت روبرو می‌شود برای جبران دست به کارهای تخریبی می‌زند. شعر زیر مصداق جبران منفی است: طاعت از دست نیاید، گنهی باید کرد در دل دوست به هر حيله رهی باید کرد

۱- ۲- Compensatory Station ۲- Repression ۳-۱۱-۳. جا به جایی ۱: مکانیسم جا به جایی عبارتست از: سوق دادن جهت یک احساس به یک موضوع امن یا قابل قبول به جای یک موضوع خطرناک یا غیرقابل قبول. به طور کلی وقتی در بین امکاناتی که در فعالیت‌های شخصی برای هم زیستی و سازگاری وجود دارد، نتوان با تهاجم یا پرهیز یا فرار، موانع را بر طرف کرد، راه ثانوی پذیرفتن هدف دیگری است که جانشین هدف اولی شود. این استعداد پیوسته در فرد وجود دارد که در قبال هدفی که نتواند بدان برسد، هدف دیگری انتخاب کرده و جانشین هدف نخستین نماید. این کیفیت مبین آن است که انرژی روانی یا حالت عاطفی انسان قابل جا به جا شدن است و از موضوعی به موضوع دیگر منتقل می‌شود. ۲-۱۱-۴- ((تصعید)) یا ((والایش)) ۲: گاهی برای ارضای خواسته‌های محروم شده، می‌توان از راه‌های اجتماع پسندانه وارد شد این امر به وسیله مکانیسم تصعید صورت می‌گیرد. در بین مکانیسم‌ها، مکانیسم تصعید سالم‌ترین آنهاست. شخص به مدد تصعید می‌تواند احساسات هیجان‌انگیز و کنش‌های ابتدایی خود را از حالت اولیه به سوی هدف‌های عالی‌تر و بهتر سوق دهد، به گونه‌ای که هم رضایت خاطر خودش تأمین شود و هم نفعی عاید اجتماع کند. والایش زیان قابل توجهی برای فرد در بر ندارد. چون واقعیت امر را مکتوم و افکار ننموده، بلکه فرد را با شرایط و مقتضیات موجود و ارزش‌های و خواسته‌های جامعه روبرو می‌کند. در واقع والایش، نوعی جا به جایی است که در آن هدف جا به جایی جنبه سازندگی و خلاقیت دارد؛ از این راه، انرژی بسیاری از تمایلات تهاجمی و جنبی و آزار دوستی غیرقابل قبول جامعه، تحت کنترل در راه ابداعات و آفرینش‌های آثار ادبی به طور کلی هنری به کار گرفته می‌شوند. ۲-۱۱-۵- همانند سازی ۳: در این مکانیسم فرد به طور ناخود آگاه از رفتار، گفتار، کردار، حرکات شخصی و یا اشخاص دیگر پیروی می‌کند و حتی خود را شبیه شخصی که مورد احترام او است، قرار می‌دهد و بدین ترتیب، مزایا، کامیابی، برتری و ارزش‌های او را از آن خود تلقی می‌کند به این نحو ارضا می‌شود. من کیم، لیلی و لیلی کیست؟ من      ما یکی روحیم اندر دو بدن ۱- ۲- Displacement

۲- ۳- Identification Sublimation ۱۱-۶- درون فکنی ۱: درون فکنی یعنی نسبت دادن امور برون ذاتی و خارجی به درون ذات. از این رو درون فکنی را می‌توان مرحله مقدماتی همانندسازی تلقی کرد زیرا فرد به این وسیله پاره‌ای از جنبه‌های موقعیت‌های مختلف را به درون خود برده و به تملک خود در می‌آورد، درون فکنی وقتی پدید می‌آید که ما چیزی را که دوست داریم از دست می‌دهیم. در این مورد، ما صورت ذهنی چیز از دست داده را جذب روان خود می‌کنیم و آن را به عنوان جزئی از خود می‌پذیریم. ۲-۱۱-۷- برون فکنی ۲: مکانیسم برون فکنی عبارتست از انکار بعضی خصوصیات، حالات، صفات و یا تمایلی که در فرد

وجود دارد و نسبت دادن آن به دیگران. فرا فکنی یکی از مکانیسم‌های متداولی است که از طریق آن، شخص اندیشه‌ها و افکار غیرقابل پذیرش و تمایلات درونی و ناخودآگاه خویش و همچنین تقصیرها و اشتباهات و بدکاری‌های خود را به دیگر نسبت می‌دهد، بسیاری از تحقیقات روان شناسی اجتماعی نشان داده است که یکی از عوامل اساسی تعصب‌های نژادی - مذهبی و طبقاتی به خصوص علیه اقلیت‌ها، از مکانیسم دفاعی برون فکنی نشأت می‌گیرد. ۲-۱۱-۸- دلیل تراشی ۳: به وسیله مکانیسم دلیل تراشی احساس ارزش خود را با ارائه ((منطق‌نمایی)) به جای رفتار منطقی توجیه می‌نماییم. این یکی از رفتارهای متداول انسان است و غالباً هنگامی ظاهر می‌شود که سعی داریم رفتار خود را به دیگران بقبولانیم و نشان دهیم که آنها در اشتباهند. ۱-۹-۱۱-۲- Rotational lization ۳- Projection ۲- Introjection- واکنش سازی یا واکنش معکوس ۱: بر اساس این واکنش (مکانیسم) شخص سعی می‌کند برداشت‌ها، حالات، طرز فکر و رفتاریکاملاً نقطه مقابل انگیزه‌های ایجاد کننده آنها را از خودشان نشان دهد. واکنش سازی، در واقع رفتار معکوس و آگاهانه نسبت به تمایل ناخود آگاه است بدون اینکه فرد بداند که چنین عملی را انجام می‌دهد. ۲-۱۱-۱۰- بازگشت - عقب‌نشینی - واپس روی ۲: وقتی که خواسته‌ها و آرزوهای افراد با امکانات موجود سازش نداشته باشد و فرد در ارضای تمایلات درونی خود با شکست مواجه گردد دچار ناکامی شد، و این ناکامی باعث می‌شود فرد به عادت قبلی و رفتارهای بدوی خود برگردد، بنابراین بازگشت عبارتست از ((عقب نشینی از مشکلات زندگی به وسیله متوسل شدن به رفتارهایی که شخص در گذشته انجام می‌دهد است یعنی بازگشت به مراحل اولیه و ساده رفتار. ۲-۱۱-۱۱- مکانیسم انکار ۳: انکار مکانیسمی است که به وسیله آن عقاید، آرزوها، حقایق و اعمالی که برای خود آگاه غیرقابل تحمل است، به طور ناخود آگاه وجود آنها انکار می‌گردد. به کمک انکار شخص خود را در مقابل مسائلی که آگاهی بر آنها برایش غیرقابل تحمل است حفاظت می‌کند. ۲-۱۱-۱۲- خیالبافی یا رؤیای روز ۴: رؤیای روز عبارتست از ارضای احتیاجات و آرزوها، به وسیله تخیل در بیداری، این مکانیسم وسیله‌ای است و برای فرار از مشکلات زندگی و پناه بردن به عالم تخیل که در آن ناکامی‌ها حتی الامکان تقلیل یافته یا وجود ندارند از نظر بهداشت روانی خیالبافی هنگامی مضر و خطرناک محسوب می‌شود که ارتباط آن با واقعیت قطع شود و طی آن فرد بکوشد با استفاده از قوه تخیل خود آرزوهایی را پیروراند که انجام آنها امکان‌پذیر نیست. در این حالت به تدریج خیالبافی جانشین واقعیت‌ها می‌گردد و مانع سازگاری عملی فرد می‌شود. ۱-۲- Reaction formatting ۲-۱-۲- Daydream ۴- Denial ۳- Regression ۱۲- بهداشت روانی معلم: اختلال‌های عصبی و روانی اگر میکروبی یا ویروسی نیستند و از شخص بیمار به شخص سالم سرایت نمی‌کند لکن، زندگی شخص مبتلا به این اختلال‌ها در بین افراد سالم از یک طرف، باعث تشدید ناراحتی‌های او می‌شود زیرا توجه مردم را به سوی او جلب می‌کند و همین دقت و توجه مخصوصاً اگر همراه با تمسخر باشد ناراحتی او را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر به احتمال زیاد، از راه تقلید و همانندسازی در اطرافیان نیز همین حالت ظاهر می‌شوند. از این رو یکی از مهمترین عوامل مؤثر در آموزش و یادگیری دانش‌آموزان و تربیت ذهنی و عاطفی ایشان، وضع روانی و عاطفی خود معلم است. معلمی که از اضطراب مداوم رنج می‌برد طبعاً از سلامت روانی و عاطفی محروم خواهد شد و در نتیجه، رفتار با محصلان، رفتار ناسالم یا بیمار گونه و نامطلوب خواهد بود (شعاری‌نژاد، ۱۳۷۲). معلم بهره‌مند از بهداشت روانی و سلامت روانی و عاطفی خصایص زیر را خواهد داشت :- داشتن فکر خلاق و مثبت؛- تعادل عاطفی و ثبات شخصیت؛- توجه و درک علت‌های رفتار خویشتن؛- درک و شناخت شرایط و مقتضیات زمان و مکان؛- رضایت خاطر از خویشتن (خود را چنانکه هست پذیرفتن)؛- رابطه رضایت بخش (پذیرفتن واقعیات موجود در محیط)؛- توانایی بررسی منطقی مسائل؛- داشتن فلسفه و هدف در زندگی. (شعاری‌نژاد، ۱۳۷۲ : ۴۸). عوامل تهدید کننده سلامت روانی معلم : الف) بیماری‌های (مخصوصاً مزمن) بدنی، به همین سبب، تنها معاینات بدنی از دانش‌آموزان کافی نیست بلکه باید از معلم هم معاینات کامل و مرتب بدنی به عمل آید. ب) نقص‌های موروثی : معلم هم مانند سایر مردم ممکن است بعضی از اختلال‌های روانی و نقص‌های ذهنی را از والدین خود

به ارث برده باشد؛ به همین علت، معاینه روانی معلم و بررسی ذهنی وی قبل از آغاز کار معلمی ضروری است. پ) تعارض‌های روانی: معلمی که از مسائل پیچیده خانوادگی و شغل رنج می‌برد و از حل آنها عاجز است نمی‌تواند سالم باشد مثلاً معلم شده است بدون اینکه بدان علاقه‌مند باشد؛ یا بین درآمد و حقوق و هزینه‌اش تعادل کامل وجود ندارد و همیشه بدهکار است و شرم‌نده؛ در زناشویی ناکام است؛ محیط خانوادگی سالم و لذت‌بخش ندارد؛ از امنیت شغلی برخوردار نیست. در تمام این گونه اوضاع و شرایط، معلم دائماً از یک عده کشمکش‌ها یا تعارض‌های روانی و عاطفی رنج خواهد برد و در نتیجه سلامت روانی او آسیب خواهد دید. ت) محرومیت از محبت و پذیرفتگی: شخصی که در دوران کودکی از محبت والدین و مربیان محروم بوده است و مورد پذیرش آنان و مدرسه (معلم و همکلاسان) واقع نشود یقیناً در طول زندگی از ناراحتی و اختلال روانی رنج خواهد برد و اگر یک معلم در کودکی چنین وضعی داشته باشد بدیهی است معلم سالم از لحاظ روانی نخواهد بود. هم چنین معلم نیازمند است در محیط کارش از محبت اولیای خود و همکارانش برخوردار باشد و اولیای اداره و مدرسه‌اش ارزش واقعی او را درک کنند. و او را عملاً به این درک و شناخت متوجه سازند. ۱-۲-۱۲-۱- روش‌های تأمین سلامت و بهداشت روانی معلم: ۱. توجه شخصی: معلم همانند سایر مردم باید همیشه به یاد داشته باشد که حفظ سلامت و بهداشت خود، اعم از بدنی و روانی، از وظایف انفرادی اوست و نمی‌تواند آن را برعهده دیگران بگذارد. پس هر معلم موظف است در عین توجه و تلاش برای تأمین سلامت و بهداشت روانی دانش‌آموزان از توجه به سلامت خود غفلت نکند و حتی آن را مقدم بشمارد زیرا معلم سالم می‌تواند افراد سالم بار آورد. ۲. توجه به سلامت بدنی: به تجربه ثابت شده است سلامت بدنی و سلامت عقلی لازم و ملزومند و بدون یکی نمی‌توان وجود دیگری را انتظار داشت بنابراین، معلم باید از بدن سالم برخوردار باشد و چنان که قبلاً گفته شد از وی نیز معاینات بدنی دقیق و مرتب بعمل آید. ۳. استراحت و تفریح: طبیعت شغل معلم ایجاب می‌کند که از استراحت روزانه و سالانه برخوردار شود. او هر روز باید چند ساعتی در محیط آرام استراحت و تفریح کند، ایجاد باشگاه‌های تفریحی سالم می‌تواند به معلمان یاری کند. هم چنین باید ترتیبی اتخاذ کرد که همه معلمان حداقل یک ماه در سال دور از محیط کار به استراحت و تفریح بپردازند. ۴. درک از شغل خود: وقتی شخص برای حرفه خود ارزش و اعتبار قایل شود یا اهمیت آن را واقعاً دریابد طبیعی است از اشتغال به آن لذت خواهد برد. معلم هم - نخستین گام در موفقیت است - وقتی ارزش واقعی حرفه‌اش را دریابد دیرتر خسته خواهد شد و از ابتلا به اختلال عصبی در امان خواهد بود. ۵. پیشرفت شغلی یا افزایش مهارت: یکی از عوامل مؤثر در بهداشت و سلامت روانی معلم این است که مرتباً مهارت معلمی خویش را افزایش دهد و از لحاظ شغلی پیشرفت کند زیرا در این صورت، اعتماد به نفس و در نتیجه، امنیت خاطر او فزونی خواهد یافت. تشکیل دوره‌های کارآموزی و کارورزی کوتاه مدت البته به صورت برنامه ریزی شده و دارای هدف روشن در تأمین این عامل بسیار مؤثر است. ۶. تأمین زندگی: معلم باید از یک زندگی متوسط برخوردار باشد و بین درآمد و هزینه‌اش توازن و تعادل مطلوب به وجود آید. در تأمین این منظور، اول خود معلم مسئول است که باید برنامه زندگی خود را طوری تنظیم کند که تعادل مذکور همیشه موجود باشد زیرا برای این امر نمی‌توان مدت تعیین کرد. دوم اینکه، دولت موظف است معلم را از یک درآمد متناسب با حرفه و ارزش حرفه‌اش برخوردار سازد. البته، باید توجه داشت که افزایش حقوق معلم هیچ دردی را از او درمان نمی‌کند بلکه بر مشکلات او می‌افزاید. به همین سبب، باید هزینه زندگی را در حد متعادل نگاه داشت و قدرت خرید را افزایش داد. ۷. تأمین تعادل عاطفی: معلم باید از تعادل عاطفی برخوردار باشد و گرنه تنها در آموزش خود موفق نخواهد شد بلکه به مضطرب و آشفته بار آوردن دانش‌آموزان نیز کمک خواهد کرد. ۸. ایمان و اعتقاد دینی: بیشتر روان‌شناسان و روان‌پزشکان، ایمان و اعتقاد دینی را عامل بسیار مؤثری در پیشگیری از بیماری‌های روانی می‌دانند و البته اعتقاد دارند به دینی که انسان را به فعالیت و بهره‌برداری از زندگی سالم و لذت بخش و شرکت در مسئولیت‌های اجتماعی برمی‌انگیزد. ۹. تأمین اجتماعی: معلم باید از ارزش و اعتبار اجتماعی لازم برخوردار باشد و از هرگونه تحقیر وی خودداری شود. هرگز نباید او را به بعضی فعالیت‌ها یا تظاهرات

اجتماعی که دون شأن او می‌باشند وادار ساخت. معلم در صورتی که خودش بخواهد باید تماشاگر باشد نه تماشاچی. به طور کلی، در انتخاب و تربیت معلم باید معیارهای زیر را در نظر گرفت :- رغبت‌ها (چه چیزها را دوست دارند و از چه چیزها متنفرند)؛ گرایش‌ها (وجه نظرشان نسبت به اشخاص و اوضاع و مشاغل مخصوصا معلمی)؛ ارزش‌ها؛ ویژگی‌های شخصیت؛ - فعالیت‌ها و موفقیت‌های تحصیلی؛ - جنبه‌هایی از سرگذشت شخصی و زمینه‌های آمادگی. (شعاری‌نژاد، ۱۳۷۲ : ۵۱-۵۰، ۱۳-۱۲). بهداشت روانی در آموزش و پرورش : ((چون دبیران با توجه به مشکلات امروزی دارای استرس‌ها و ناراحتی‌های روانی هستند لذا باید با اصول بهداشت روانی آشنا بوده و مسائلی از قبیل علل و روش‌های پیش‌گیری از بیماری‌های روانی را بدانند)). (حسینی، ۱۳۶۰ : ۱۶۹). ((چند روش برای آشنایی معلمان با اصول بهداشت روانی وجود دارد، استفاده کردن از کتب بهداشت روانی سمینارهای مختلف کلاس‌های بهداشت روانی. مسئولین امور آموزشی باید به مسائل هیجانی و روانی معلمان توجه خاصی نموده و با برقرار کردن مراکز مشاوره روانی و برنامه‌های بهداشتی از شیوع بیماری‌های روانی جلوگیری نمایند)). (حسینی، ۱۳۶۰ : ۱۵۰، ۲-۱۳-۱). نتایج عملی بهداشت روانی : ۱. تأکید بر جنبه‌های مثبت که در فرد وجود دارد. ۲. به تأخیر انداختن و جلوگیری از بروز عوارض بیماری‌های روانی که احتمالا در فرد وجود دارد. ۳. کمک به افرادی که تحت تأثیر ضربه‌ها و عوامل روانی قرار گرفته‌اند. بهداشت روانی و بهداشت جسمی بر تحقیقات علمی پایه گذاری شده است. بهداشت جسمی برپایه فیزیولوژی گذاشته و بهداشت روانی براساس فیزیولوژی روان شناسی پایه گذاری می‌شود : اختلالات روانی که مشاهده می‌کنیم حتما ریشه عمیق‌تر و داستان طولانی‌تری دارند. (حسینی، ۱۳۶۰). ۲-۱۴- جو سازمانی : بهبود جو سازمانی مدارس به سمت سلامتی مثبت کاری پیچیده و دشوار است ((زیرا که مدارس آئینه نقاط قدرت و ضعف کل جامعه هستند و بهبود جو مدارس با اعتقادات، علم و دانش، فرایندها و ارزش‌های تمام جامعه در ارتباط است. (شیرازی، ۱۳۷۳ : ۱۶۰) خصوصیات ویژه منحصر به فردی که شما را راضی می‌سازد تا یک مدرسه را از مدرسه دیگر متفاوت بدانید جو آن مدرسه است. در این رابطه سلامت سازمان مدارس یک الگو و چارچوب دیگر، برای شناخت و مفهوم سازی جو عمومی مدارس است. (شیرازی، ۱۳۷۳) امروزه از سازمان آموزش و پرورش به عنوان صنعت رشد نام می‌برند و بعد از امور دفاعی در اغلب کشورها بیشترین بودجه را به خود اختصاص می‌دهد. امروزه منزلت اجتماعی آموزش و پرورش افزایش یافته، شمار مؤسسات و خدمات آموزش گسترش پیدا کرده است. این صعود و رشد در منزلت، خدمات، بودجه و... مستلزم بهبود کمی و کیفی این سازمان بطور هماهنگ است. (علاقه بند، ۱۳۶۸). جو سازمانی مدارس ادراک معلمان از محیط عمومی کار بوده و متأثر از سازمان رسمی، غیررسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمانی است. یا مجموعه‌ای از خصوصیات داخلی مدارس که موجب تمایز آنها از یکدیگر است می‌شود یا به عبارت ساده‌تر کیفیت نسبتا پایدار محیط مدرسه بوده است. که معلمان آن را تجربه کرده، مؤثر بر رفتار و مبتنی بر ادراک جمعی رفتار در مدرسه است و نسبت جو سازمان به مثابه شخصیت به فرد است. جو مدارس شخصیت مدارس است و در رفتار سازمانی نقش عمده دارد. (میکسل، ترجمه سیدعباس زاده، ۱۳۷۶). ۲-۱۴-۱- تعریف جو سازمانی : ((ادراکاتی که فرد از نوع سازمانی که در آن کار می‌کند دارد و احساس او نسبت به سازمان بر حسب ابعادی مانند استقلال، ساختار سازمانی، پاداش، رهبری، ملاحظه کاری، صمیمیت و حمایت و صراحت)). (مدنی، ۱۳۷۳ : ۱۱۱) انواع جو سازمانی : هالپین و کرافت در مطالعه گسترده‌ای از مدارس ابتدائی آمریکا توانسته‌اند نقش نوع جو سازمانی را که بر روی یک بیوستار قرار می‌گیرند تشخیص دهند.

Autonomous	open	controlled	familiar	paternal	می‌گیرند تشخیص دهند.
بسته	پدرانه	دوستانه	کنترل کننده	خودگردان	بازاکنون به توصیف نقش نوع

سازمانی می‌پردازیم. ۲-۱۴-۲- جو باز : جو باز یک وضعیت را شرح می‌دهد که افراد در آن وضعیت به طور زیادی لذت می‌برند و از روحیه بالایی برخوردارند معلمان بدون پرخاشگری و درگیری بخوبی با هم کار می‌کنند. خط مشی‌های مدیریت انجام وظایف را تسهیل می‌کند. معلمان از روابط دوستانه با هم لذت می‌برند و احساس می‌کنند که به درجه بی‌نهایت زیادی از صمیمیت نیاز

ندارند. معلمان رضایت شغلی قابل ملاحظه‌ای به دست می‌آورند و به اندازه کافی برانگیخته می‌شوند و مشکلات و ناکامی‌ها را بر طرف می‌سازند. قوانین و مقررات بر هدایت و کنترل دقیق معلمان توافق دارند و بر تولید تأکید ندارند و فعالیت‌های باز نیازی به آگاهی دادن ندارند؛ زیرا معلمان به آسانی و با سرعت تولید می‌کنند و به علاوه کنترل کامل بر وضعیت دارد و به طور مناسب رهبری را برای کارکنان فراهم می‌آورند (طوسی، ۱۳۷۰). بنابراین جو باز دارای مشخصات زیر است: روحیه بالا، صمیمیت متوسط، نفوذ پویایی بالا، ملاحظه‌گری بالا، فاصله‌گیری پایین، تأکید بر تولید پایین. ۲-۱۴-۳- جو خود گردان: وجه مشخص این جو سازمانی آزادی تقریباً کاملی است که مدیر به معلمین می‌دهد. که مدیر آموزش‌هایی برای معلمین آماده می‌کند تا به طور متقابل آنها بتوانند روش‌هایی را برای ارضای احتیاجات اجتماعی در داخل گروه پیدا کنند. به طوریکه یک نفر ممکن است تخمین بزند که ارقام تقریباً تمایل بیشتری بسوی احتیاجات اجتماعی، بیش از انجام وظایف و ارقام نسبتاً بالایی بر روحیه و صمیمیت دارند. هنگامی که معلمین در موقعیت انجام وظیفه می‌باشند آنها به کارهای خود مشغولند و به آسانی و سریع به اهدافشان دست می‌یابند. مدیر روش‌ها و مقرراتی را به وجود می‌آورد که انجام وظایف معلمان را تسهیل می‌کند. (روحیه معلمین خیلی بالاست اما نه به بالایی که در جو باز وجود دارد. روحیه بالا- احتمالاً- ریشه زیادی در ارضای احتیاجات اجتماعی دارد که معلمین به دست می‌آورند. این جو دارای مشخصات زیر است: روحیه نسبتاً بالا، صمیمیت نسبتاً بالا، بی‌علاقگی پایین، مزاحمت پایین، فاصله‌گیری بالا، تأکید بر تولید پایین و ملاحظه‌گری متوسط). (طوسی، ۱۳۷۰). ۲-۱۴-۴- جو کنترل شده: (این جو بوسیله تکیه بر دستیابی به مخارج ارضای نیازهای اجتماعی نشان داده شده است در این جو همه نخست کار می‌کنند و وقت ناچیزی برای ارتباطات دوستانه با یکدیگر وجود دارد. این جو بیشتر به انجام وظایف جدا از ارضای نیازهای اجتماعی توجه دارد با این حال چون روحیه بالاست این جو می‌توان جزء جو نسبتاً بازتر از بسته طبقه‌بندی شود. معلمین به طور معمول به تنهایی کار می‌کنند و با یکدیگر غیرشخصی رفتار می‌کنند و در واقع انزوای اجتماعی معمول است و ارتباطات گرم واقعی بین معلمین وجود ندارد). (همان منبع، ۱۳۷۰). بنابراین جو کنترل شده وضعیتی را بیان می‌کند که دارای مشخصات زیر است: روحیه بالا، بی‌علاقگی پایین، مزاحمت پایین، صمیمیت پایین، تأکید بر تولید بالا، ملاحظه‌گری پایین، نفوذ و پویایی متوسط. ۲-۱۴-۵- جو دوستانه: هدف اصلی این جو شامل رفتار دوستانه مدیر و معلمین است در این صورت ارضای احتیاجات اجتماعی خیلی بالاست؛ در حالیکه برعکس نظارت کمتری بر کنترل فعالیت‌های گروه به سوی هدف انجام می‌شود، ارتباط و صمیمیت بالاست. روحیه و رضایت شغلی در حد متوسط، اما این نتیجه برآورده شدن نیازهای اجتماعی است بنابراین در این جو ملاحظه‌گری بالا، فاصله‌گیری پایین و تأکید بر تولید پایین است (طوسی، ۱۳۷۰). ۲-۱۴-۶- جو پدرانه: جو پدرانه با کوشش‌های اثر بخش مدیر برای کنترل کارکنان و به همان اندازه ارضای نیازهای اجتماعی آنها توصیف می‌شود؛ رفتارشان غیرواقعی و غیر انگیزش است. البته این جو تا حدی یک جو بسته است. معلمان کار را اب هم دیگر انجام نمی‌دهند و این باعث نفاق بین گروه‌ها می‌شود بقای گروه تضمین نشده است، زیرا مدیران توانایی کنترل فعالیت‌های معلمان ندارند. معلمان از روابط دوستانه همدیگر لذت نمی‌برند و به طور محسوس روحیه پایین است. بنابراین از مشخصات این جو عدم اشتغال زیاد، مزاحمت پایین، صمیمیت پایین و تأکید بر تولید است (همان منبع، ۱۳۷۰). ۲-۱۴-۷- جو بسته: جو بسته وضعیتی را نشان می‌دهد که افراد رضایت کمتری در احترام گذاشتن به انجام وظایف و دستیابی نیازهای اجتماعی به دست می‌آورند. به طور خلاصه مدیر در هدایت فعالیت‌های معلمان مؤثر نیست و در عین حال هم نسبت به رفاه شخصی آنان بی‌توجه نیست. معلمین به خوبی با هم کار انجام نمی‌دهند. در نتیجه دستیابی به موفقیت گروهی خیلی کم است، روحیه در این جو پایین است که نشان دهنده رضایت کاری پایین و در نتیجه رضایت اجتماعی پایین است. نکته چشم‌گیری که مشخص است عامل نگه‌دارنده معلمین در مدرسه رضایت است که آنها از روابط دوستانه بدست می‌آورند. میزان ترک شغل برای معلمین در این جو خیلی بالا است مگر اینکه برای شغل‌هایی که دارای سن بالا باشند و یا اینکه آنها فقط با جاذبه بازنشستگی در این سیستم زندانی شده باشند (مدنی،



۱۳۷۳). بنابراین مشخصات جو بسته عبارتست از: روحیه پایین، مزاحمت بالا، بی‌علاقگی بالا، صمیمیت متوسط، فاصله‌گیری بالا، تأکید بر تولید بالا، ملاحظه‌گری پایین. ویژگی‌های جو بسته و باز در دو طرف پیوستار به شکل زیر است: (طوسی، ۱۳۷۰). ویژگی‌های جو باز

روحه گروهی پایینمزاحمت پایین  
بی‌علاقگی بالا صمیمیت بالا  
ملاحظه‌گری پایین فاصله‌گیری پایین  
نفوذ و پویایی پایین تأکید بر

تولید بالا ۱۵-۲. عوامل مؤثر در جو سازمانی: ((عوامل متعدد بر جو سازمانی اثر می‌گذارند و بنابراین اقلیم (جو) را می‌توان از جهات متعددی تصور کرد و مورد بررسی قرار داد که عبارتند از: روحیه بالا، رهبری، سازمان رسمی، سازمان غیررسمی و شخصیت)). (مدنی، ۱۳۷۳: ۱۱۴-۱۵-۲-۱. روحیه: روحیه عبارتست از عکس‌العمل عاطفی و ذهنی است که شخص در باب حرفه و کارش دارد، روحیه ممکن است قوی و یا ضعیف باشد، و معلمی ممکن است به کارش علاقه‌مند باشد و فکر کند که با گروهی از بهترین افراد در حوزه فرهنگی بسیار عالی به خدمت مشغول است. همین معلم ممکن است به دستگاه اداری فرهنگی بی‌اعتماد باشد، مقدار حقوق و پاداش خود را کافی نداند از همکارانش نیز تنفر داشته باشد در این حالت چگونگی واقعیت امر حائز اهمیت نیست، عامل مهم در روحیه معلمان همان احساس و اعتقادی است که در آنان وجود دارد. (طوسی، ۱۳۷۱)). (روحیه در کمیت کار افراد تأثیر می‌گذارد، روحیه ضعیف از میزان تولید می‌کاهد در حالیکه روحیه قوی سبب افزایش تولید می‌گردد، هرگاه روحیه قوی باشد هیئت کارکنان مدرسه در کوشش بسیار برای بهبود امر با حداقل کفایت و کاردانی به کار ادامه می‌دهد)). (طوسی، ۱۳۷۱: ۴۲-۱۵-۲-۲. شخصیت: ((واژه شخصیت در زبان روزمره معانی گوناگون دارد مثلاً وقتی در مورد کسی گفته می‌شود)) (بسیار با شخصیت است)) غالباً درجه کارآیی و جاذبه اجتماعی وی مورد نظر است. گاه کلمه شخصیت به منظور توصیف بارزترین ویژگی شخص بکار می‌رود مثلاً گفته می‌شود که فردی شخصیت پرخاشگر و خجولی دارد، ولی روان‌شناسان در بحث از شخصیت بیش از هر چیز به تفاوت‌های فردی توجه دارند؛ یعنی ویژگی‌هایی که فرد را از افراد دیگر متمایز می‌کنند لذا منظور از شخصیت در اینجا ((الگوهای معین از رفتار و شیوه تفکر است که نحوه سازگاری شخص را با محیط تعیین می‌کنند)). (شاملو، ۱۳۶۹: ۷۲-۱۵-۳-۲. رهبری: ((رهبری یکی از عوامل مؤثر در جو سازمانی است. رهبری وقتی تحقق می‌یابد که شخص بخواهد شخص دیگر را به منظور نیل به هدف‌های پیش‌بینی شده، به کار وادارد. رهبری برخلاف بسیاری از وظیفه‌های مدیریت مثل برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی وظیفه‌ای است کاملاً رفتاری که با درگیری فراوان در روابط شخص ملازمه دارد)). (مدنی، ۱۳۷۳: ۷۶)). (پیچیدگی مدیریت برمدیر وقتی آشکار می‌شود که عملاً به وظیفه هدایت و رهبری می‌پردازند در این کار او در درجه اول با انسان سروکار دارد و خود نیز یکی از آنهاست. بنابراین منظور از رهبری در مدیریت عبارتست از: ((فراگرد، اثر گذاری و نفوذ در رفتار اعضای سازمان برای یاری و هدایت آنها در ایفای وظایف سازمانی است)). (علاقه‌بنبد، ۱۳۷۱: ۱۲۱-۴-۱۵-۲. سازمان رسمی: یکی از عوامل مؤثر در جو سازمانی، سازمان رسمی

است. سازمان رسمی عبارتست از بوجود آوردن یک سلسله همبستگی‌ها و روابط منطقی و عقلانی که بین مشاغل مختلف سازمانی با برقراری سیستم‌های منظم و مرتب، جهت نیل به هدف خاص و معینی طرح‌ریزی گردیده باشند. سازمان رسمی بخش بزرگی از جو سازمانی را تشکیل می‌دهد، اگر چه سازمان رسمی همه سازمان را تشکیل نمی‌دهد، لیکن بخش بزرگی از آن را در برمی‌گیرد و دارای ویژگی‌های زیر است: ۱. تعیین دقیق ساختار فعالیت‌ها؛ ۲. بقا و دوام سازمان؛ ۳. رشد و پویایی سازمان. (پرهیزکار،

(۱۳۷۱) ۲-۱۵-۵. سازمان غیررسمی: سازمان غیررسمی در دل سازمان رسمی پدیدار می‌شود و بدون آن نمی‌تواند ایجاد شود. در هر صورت سازمان غیررسمی سایه سازمان رسمی بوده و در عین حال بر جو سازمانی اثر می‌گذارد. سازمان غیررسمی عبارتست از: برقراری روابط اجتماعی، دوستی و همکاری فی‌مابین اعضای سازمان به نحوی که افراد سازمان اصول و قواعد خشک و بی‌روح سازمان رسمی را قبول نداشته و فعالیت‌های خویش را براساس روابط دوستی و صمیمیت بدون نوشتن بر روی کاغذ به وجود بیاورند. در سازمان غیررسمی تنها عضوهای سازمانی به عنوان همکار نبوده، بلکه دوست و رفیق هستند و در کنار یکدیگر خدماتی انجام می‌دهند. در سازمان‌های امروزی سازمان‌های غیررسمی جنبه مقبولیت در نزد مدیران نداشته و اداره‌کنندگان یک سازمان، سازمان غیررسمی را به رسمیت نمی‌شناسد. (پرهیزکار، ۱۳۷۱) ۲-۱۶-۱. استراتژی‌های تغییر جو مدارس (یا اثر بخشی مدارس) ۲-۱۶-۱. استراتژی‌های فردی برای تغییر برنامه‌ریزی شده: این استراتژی فرض می‌کند که تغییر فردی - حداقل تا حدی - باید مقدم بر تغییر سازمان باشد. و استراتژی معمول برای تغییر افراد، شامل کارآموزی، مشاوره، انتخاب و جابجایی و خاتمه خدمت هستند. در مدارس، کارآموزی از تأکید بیشتر برخوردار است، نواحی آموزشی غالباً هزینه‌های تحصیلات فوق لیسانس معلمان و مدیران را می‌پردازند. تغییر از مدتها پیش به عنوان یک رویکرد اصلی برای اثر بخش مورد نظر بوده است. گرچه یک رویکرد غیرمستقیم می‌باشد. با وجود این، برنامه‌هایی که متوجه افراد هستند باید به همراه خصوصیات و معیارهای اثر بخش مدرسه در نظر گرفته شود. (سیدعباس زاده، ۱۳۷۱) ۲-۱۶-۲. استراتژی‌های فنی و ساختاری برای تغییر برنامه‌ریزی شده: استراتژی‌های فنی - ساختاری دو نوع هستند. یک نوع درصدد تغییر متغیرهای ساختاری سازمان مدرسه است. مثل شکل سلسله مراتبی، سیاست‌های پاداش، فراگردهای تصمیم‌گیری متمرکز یا غیرمتمرکز و فراوانی ارتباط، هدف تغییرات ساختاری یگانگی، وحدت و هماهنگی بخش‌ها و کارکردهای سازمان مدرسه است. مثل آموزش مدیریت جهت کسب موفقیت در وظایف. نوع دوم استراتژی فنی - ساختاری، عبارت از تغییر تکنولوژی یا روشی که سازمان مدرسه از طریق آن برنامه‌های آموزشی خود را برای تغییر دانش آموزان تهیه می‌کند و تکنولوژی در مدارس شامل روش‌های آموزشی، اداری، جریان کار می‌باشد، مثل وسعت مراحل برنامه درسی، رویه‌های آموزشی جدید و برنامه‌های درسی و تغییر در کلاس‌های فضای باز و برقراری یک طرح ارزشیابی معلمان. (عباس‌زاده، ۱۳۷۱) ۲-۱۶-۳. استراتژی‌های باز خورد بررسی برای تغییر برنامه‌ریزی شده: باز خورد بررسی، تشکیل دهنده استراتژی خیلی معروفی برای ایجاد تغییر می‌باشد. رویدادهای باز خورد در برگیرنده جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات بطور نظام‌دار در باره مدرسه و گزارش داده‌ها به افراد یا گروه‌های مناسب است. شرکت کنندگان در برنامه تغییر می‌توانند از این اطلاعات برای ارزیابی نیازها، حل مسأله و برنامه‌ریزی استفاده نمایند. اثر بازخورد بررسی برای برنامه‌های تغییر توسط چهار شرط تقویت می‌شود. اول: اگر اعضای مدرسه در جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر داده‌ها شرکت نمایند، چنین احساسی هست که تغییر موفقیت کم باشد. دوم: اگر شرکت کنندگان درباره اطلاعات واقعی به بحث نشیند احتمال زیادی هست که تغییر موفقیت کم باشد. سوم: اگر اعضای درباره موفقیت نسبی اعمال خود اطلاعات کسب کننده ممکن است برای تلاش بیشتر برانگیخته شوند. اگر هنجارهای گروهی به حمایت از تغییر ایجاد شود ممکن است باعث ابتکار فردی شود. قدرت بازخورد بررسی برای اصلاح فراگردهای سازمانی در مطالعه درازمدت و وسیع میشیگان نشان داده شد، این استراتژی بیش از هر استراتژی دیگر موجب اصلاح پایدار و درازمدت گردید به علاوه تغییرات حتی بعد از پایان برنامه تغییر، ادامه یافت. (عباس‌زاده، ۱۳۷۱) ۲-۱۷-۱. روش‌های بهبود جو سازمانی در مدارس ۲-۱۷-۱. ایجاد انگیزش در کارکنان: ((ایجاد انگیزش شامل نیروهای پیچیده‌ای است که فعالیت اختیاری را شروع کرده و نگه‌داری می‌کند. فعالیتی که متضمن کسب اهداف شخص است)). انگیزش، اساس مدیریت است. مدیران امور را به دست افراد دیگر انجام می‌دهند و در صورتی که نتوانند به نحوی آنها را تشویق به کار کنند، در مدیریت موفق نخواهند بود. بنابراین با استفاده از همه وظایف مدیریت، می‌توان ایجاد انگیزش کرد و انگیزش در یک یا چند بعد خلاصه نمی‌شود، همه وظایف مدیریت به طور مستقیم یا غیرمستقیم به انگیزش

کارمندان کمک می‌کنند، لذا رهنمودهای ایجاد انگیزش به شرح زیر است: الف) به افراد القا کنید که شما آنها را افرادی ارزشمند تلقی می‌کنید؛ ب) مطمئن شوید که کارمند شما امکانات لازم برای انجام کار در اختیار داشته است؛ ج) شخص را با شغل هماهنگ کنید؛ د) از قرار دادن عوامل ناراضی کننده در درون شغل خود داری کنید؛ ه) افراد خود را بشناسید؛ و) ضوابط مناسب و قابل اجرا ایجاد کنید و آنها را با هم مرتبط کنید؛ ز) هرگز کارمند را جلوی دیگران مورد تحقیر و اهانت قرار ندهید؛ ک) هر چند گاهی توجه خاص نسبت به کارمندان مبذول دارید؛ ل) افراد را از چگونگی انجام وظیفه‌شان آگاه کنید؛ م) مدیریت هدف‌گرا را مورد استفاده قرار دهید. (عباس‌زاده، ۱۳۷۱: ۲-۱۷-۲). توجه به شخصیت و انتظارات کارکنان مدرسه: هر کدام از کارکنان دارای شخصیت منحصر به فرد هستند. در جو سازمانی برای ایجاد جوی مثبت توجه به شخصیت کارکنان برای مدیر بسیار اهمیت دارد. ممکن است بعضی از افراد بیشتر از دیگران احتیاج به راهنمایی داشته باشند که در مواجهه با رهبری مشارکت جویانه عکس‌العمل خوبی نشان نمی‌دهد. بنابراین دلایل قانع کننده‌ای وجود دارد که مرئوسان را باید به عنوان مهمترین عامل وضعیت مدیریت مورد توجه قرار داد. مرئوسان در هر وضعیتی نقش حیاتی دارند، نه فقط به این عنوان که فرد مدیر یا رهبر قبول یا رد می‌کند بلکه چون به عنوان یک گروه عملاً تعیین کننده میزان قدرت شخصی او هستند، این عضو در همه سطوح مدیریت اهمیت دارد، گروه‌هایی که انگیزه شدیدی به استقلال دارند تحت نظارت یک سرپرست بگذارید، سرپرستی که الزاما افرادش را تحت تأثیر خود نگاه می‌دارد، به همان قیاس اگر افرادی فرمانبر هستند و عادت به اطاعت و احترام نسبت به سرپرستان خود دارند، تحت نظر سرپرستی بگذارید که سعی می‌کند آنها را وادار کند که کارشان را خودشان اداره کنند، احتمالاً آنها با شگفتی خواهند آیا سرپرست می‌داند که چکار می‌کند. (علاقه‌بند، ۱۳۷۱: ۳-۱۷-۲). مشارکت معلمان در تصمیم‌گیری: مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری باعث به وجود آمدن احساس ارزش در معلمان می‌شود. در سازمان‌هایی که در تعیین خط و مشی به افراد فرصت شرکت می‌دهند. رضایت خاطر بیشتری در افراد حاصل می‌شود. اولاً می‌دانند که وجودشان دارای اهمیت است. زیرا آراء و عقایدشان در تصمیمات متخذه مؤثر است، ثانياً از این طریق به کسب امتیاز نائل خواهند شد زیرا منافع آنان از طرف گروه مورد توجه قرار می‌گیرد. (طوسی، ۱۳۷۰: ۵۸). ۴-۱۷-۲. احترام گذاشتن به معلمان: ((برای بدست آوردن رضایت کاملی از کار باید مشاغل محوله چنان باشند که فرد شاغل از احساس احترام به خود برخوردار گردد. احترام به خود شامل احساس برابری با همکاران است. نحوه دستور دادن و اوامر نیز در پیدایش و تقویت احترام به خود در آنان از میان خواهد رفت. مدیر مدرسه باید به معلمان اعتماد داشته و اعتماد آنها را نیز به خود جلب کند.)) (طوسی، ۱۳۷۰: ۵۹). ۵-۱۷-۲. اعتماد به کارمندان: اغلب این احساس را دارم که یکی از کارمندانم از من تواناتر و آگاه‌تر است. این آمادگی را دارم که دیگران را برای پیشرفت‌ها و مهارت‌هایشان بستایم و من به کارمندانم برای آنچه می‌دانند و آنچه در وجود دارند اعتماد می‌کنم بنابراین زمانی که می‌خواهم کاری انجام پذیرد به یکی از آنها می‌گویم، من نمی‌توانم این کار بکنم اما می‌دانم که شما می‌توانید با کسی که پی‌برد مورد اعتماد قرار دارد می‌کوشد تا بیشترین نیروی خود را به کار بندد و سرانجام هم کامیاب می‌شود. (طوسی، ۱۳۷۰: ۲۳). ۶-۱۷-۲. شرایط مطلوب و مناسب کار: معلمان میل دارند کاری داشته باشند که دارای شرایط مطلوب و مناسبی باشند این شرایط برحسب افراد فرق می‌کند. اما بدون شک شرایطی از قبیل دلپذیر بودن محیط کار، نظافت و پاکی، تدابیر مربوط به راحتی کارمند، حمایت و یاری مدیر از کارکنان زیر دست از جلسه شرایطی است که همه خواهان آنها باشند. بنابراین شرایط مناسب و مطلوب کار از جمله شرایط لازم برای ایجاد جوی مثبت در سازمان است می‌توان گفت شرایط مطلوب و مناسب عبارتند از: دلپذیری محیط کار، فراهم ساختن محلی برای استراحت معلمان، فراهم ساختن لوازم جهت انجام کار، پشتیبانی مدیر از معلمان، که باعث تقویت روحیه معلمان است، همکاری مدیر در حل مشکلات. (طوسی، ۱۳۷۰: ۷-۱۷-۲). آموزش ضمن خدمت: همانطور که هدف آموزش و پرورش آماده کردن کارمندان برای اجرای بهتر هدف‌های سازمان است پس آموزش ضمن خدمت ضرورت دارد و یکی از مهمترین راه‌ها برای بهبود جو سازمانی است و آموزش ضمن خدمت تأثیر عمده‌ای در ایجاد

جو مثبت در سازمان ایفا می‌کند. در بیشتر مؤسسات آموزش ضمن خدمت تنها آموزشی است که در دسترس کارکنان است. ((ویلیام توسی)) می‌گوید: ((آموزش ضمن خدمت عمومی‌ترین، ضروری‌ترین، شیوه آموزش کارکنان در زمینه مهارت‌های لازم و عملکردهای قابل پذیرش است)). (مدنی، ۱۳۷۳: ۷۶: ۲(۷)-۱۸- مبانی نظری پیرامون رضایت شغلی و نظریه‌های رضایت شغلی: برخی از نظریات سازش شغلی معتقدند که عوامل روانی مانند ویژگی‌های شخصی، ارتباط متقابل با سایرین، دید مثبت نسبت به شغل، ارزش گذاری نسبت به کار و... در ادامه موفقیت‌آمیز مؤثرند. مثلاً نظریه خصیصه و عامل معتقد است که سازش شغلی (رضایت شغلی) تعامل بین خصوصیات فردی و شرایط شغلی است. رضایت یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و باعث افزایش کارآیی و احساس رضایت فردی می‌گردد (شفیع آبادی: ۱۳۶۹). رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می‌کند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید، در این حالت فرد از شغلش راضی است (گینز برگ ۱ و همکارانش: ۱۹۵۱). معتقدند دو نوع رضایت شغلی وجود دارد: الف) رضایت درونی که از احساس لذت از اشتغال و مشاهده پیشرفت و به ظهور رسانیدن توانایی‌ها به انسان به دست می‌دهد. ب) رضایت بیرونی که با شرایط کار مانند پاداش، نوع کار، سرپرستی، و... رابطه دارد. به عقیده آنها عوامل درونی که خصوصیات و حالات فردی را شامل می‌گردند. در مقایسه با عوامل بیرونی از ثبات بیشتری برخوردارند. (شفیع آبادی، ۱۳۶۹). طبق نظریه برابری، برابری داده‌ها و ستاده‌های فرد در سازمان در میزان رضایت شغلی او مؤثر است. اساس نظریه برابری بر ادراکات و برداشت‌هایی فرد از شغل و حرفه خود متکی است که به طور کلی دو دسته هستند: الف - برداشت‌های فرد از آنچه او در راه شغل خود صرف می‌کند. (داده‌ها) ب - آنچه فرد از شغل خود کسب می‌نماید. (ستاده‌ها) داده‌ها مثل تجربیات، تحصیلات، مهارت‌ها، توانایی‌ها، خصوصیات شخصیتی و... ستاده‌ها مانند حقوق، هویت شغلی، معنی دار بودن، استقلال، قدردانی و... هستند. هر چند حقوق و دستمزد ستاده‌های مهمی هستند، اما نمی‌توان اهمیت سایر ستاده‌ها را نادیده گرفت. در صورت عدم برابری بین داده‌ها و ستاده‌ها، نوعی عدم توافق و تنیدگی برای فرد به وجود می‌آید و به نتایج کار او لطمه می‌زند. ((به طور خلاصه، نظریه برابری آدامز ۲ نگاهی به مسائل و مشکلات ناشی از انگیزش آدمی در سازمان‌ها است)). (الوانی، ۱۳۷۰: ۱- Adams - ۲- Ginsberg هنگامی که کارکنان به سازمان می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها، آرزوها و آموخته‌های گذشته را که روی هم انتظارات شغلی را می‌آفرینند با خود همراه می‌آورند. خشنودی شغلی نشانی از همداستانی توقعات نوظهور انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد. ناخشنودی شغلی می‌تواند بخشی از شکایت‌ها، کار کرد ناچیز، کالای نامرغوب، دزدی کارکنان در سازمان، دشواری‌های انضباطی و دیگر مشکلات باشد. خشنودی شغلی بالا دلخواه مدیریت است چون با خواست مدیران (پیامدهای مثبت) همراه است. خشنودی شغلی ابعاد بسیاری دارد و می‌تواند نمایانگر نگرش کلی باشد یا تنها به پاره‌ای از شغل انسان برگردد. خشنودی شغلی بخشی از خشنودی زندگی است. سرشت، پیرامون بیرون از کار، بر احساسات انسان در کار اثر می‌گذارد و بر همین روال چون شغل یک بخش عمده از زندگی است، پس رضایت شغلی بر خشنودی کلی انسان از زندگی نفوذ دارد. با این وجود و به رغم فزونی گرفتن توقعات نیروی کار، کیفیت رویه‌های مدیریت نیز بهبود یافته و از این رو بررسی‌ها نشان می‌دهند که هنوز ۸۰ درصد از نیروی کار خشنودی از کار را گزارش می‌دهند. (دیویس، ۱۹۷۶). ارباب رجوع خسته و سرگردان در راهروی برخی ادارات، کاهش ساعات کار مفید، تنزل سطح تولید و خدمات، غیبت‌های مکرر، درگیری‌ها، افت تحصیلی شاگردان، ترک سازمان آموزش و پرورش، خصوصاً در سطوح تحصیلات عالی، افزایش نقل و انتقالات با هزینه‌های مالی گراف و بعضاً افزایش نارضایتی سیاسی، اجتماعی و... از جمله مواردی هستند که به نوعی می‌توان آنها را با رضایت شغلی و یا نارضایتی مرتبط دانست و با خصوصیات شخصیتی پیوندشان داد. بسیاری از مدیران با تجربه و حتی با تحصیلات عالیه که به علت بی‌توجهی به نیازها و خصیصه‌های روحی و شخصیتی کارکنان و یا خواسته‌های آنان در امر کنترل و پیشبرد اهداف سازمان شکست خورده و یا موفق نبوده‌اند. هرزبرگ ۱ (۱۹۸۶) معتقد است: ((کوشش و تلاش مدیران برای ایجاد قوه

محرکه با ناکامی و شکست مواجه شده است. فقدان محیط سالم از قبیل روابط صحیح بین رئیس و مرئوس و استفاده از مزایای مادی باعث نارضایتی کارکنان می‌شود؛ ۱- Herzberg ضمناً وجود این عامل هم به تنهایی نمی‌تواند آنان را به کار بیشتر و سخت‌تر وادار کند. تنها راه برانگیختی کارکنان این است که به آنها کاری ارجاع دهیم که آنها را درگیر کند، زیرا در مقابل درگیری است که آنان تن به مسئولیت می‌دهند (الوانی، ۱۳۷۰). ((هکمن و همکارانش، ۱۹۷۵)) معتقدند آنان که از شغل خود لذت می‌برند، برایشان سرگرمی است و کلید نیل به چنین احساس مثبتی، برانگیخته شدن روانی شخص است ((علوی، ۱۳۷۰)). ((با وجود این همه مطالعات عدیده در مورد رضایت و عدم رضایت از شغل و رابطه آنها با عاملی از قبیل فشار، انزوای اجتماعی، از خود بی‌زاری و... باید دانست که این عوامل واقعا یکی نیستند. شخص کاملاً از خود بیگانه (اعم از شخصی یا اجتماعی) ممکن است احساسات بسیار مثبتی نسبت به کار خود داشته باشد، چون انتظارات او بالا نیست و یا برعکس افرادی با انزوای شخصی یا اجتماعی بسیار پایین هم هستند که به کار خود علاقه‌مند هستند. شاید به این دلیل که این شغل از احساسات منفی جلوگیری می‌کند)) (همان منبع، ۱۳۷۰). این مطلب را می‌توان به همان مسأله برانگیخته شدن روانی شخصی که هکمن بیان نموده است ربط داد. ((در تحقیقی در فروشگاه‌های یک شرکت خرده فروش در غرب آمریکا، پس از ۹ ماه شروع به کار فروشنده‌ها با تکمیل فرمی مشخص شد. فروشنده‌گانی که احساس می‌کردند در سازمان توقعات روان شناختی آنان تأمین شده است از خشنودی کار بالاتری برخوردار بودند. گروهی از کارمندان ارزش درونی و ذاتی در کار می‌یابند، به ویژه اگر از خلاقیت کار یا انگیزش شایستگی نیرومند برخوردار باشند. آنان از احساس به پایان رسانیدن از کار، انجام دادن درست کار، یا از آفرینش در کار خشنود می‌شوند. در چنین وضعی پیامدهای کار بیشتر در قلمرو نظارت کارمند است و کمتر تابع نظام پاداش‌های مدیریت است)). (دیویس، ۱۹۷۶). پس نظارت و کنترل بر کار از خواسته‌ها و توقعات کارمند است و فقط برای پاداش مادی و حقوق تلاش نمی‌کند. خواه ناخواه کار نقش تعیین کننده‌ای در زندگی ما بازی می‌کند. ما و دمان را حداقل تا حدی از طریق کار خودمان تعریف می‌کنیم. می‌توانیم آمادگی، احساسات ۱- Hekman مثبت و منفی و عقاید متفاوت خود را نسبت به کارمان بر زبان آورده و این نگرش‌ها را می‌توان به اصطلاح رضایت شغلی نامید. به طور رسمی‌تر، رضایت شغلی به عکس‌العمل‌های شناختی، عاطفی و ارزیابانه افراد نسبت به کارشان اشاره دارد. ۲- ۱۸- ۱- نظریه‌های رضایت شغلی: ۲- ۱۸- ۱- نظریه سلسله مراتب نیازها: یکی از مشهورترین نظریه‌ها مربوط به انگیزش، نظریه سلسله مراتب نیازهاست که در اوایل دهه ۱۹۴۰ توسط آبراهام مازلو مطرح شده است. وی، کلیه نیازهای انسان را به ۵ طبقه تقسیم نموده و معتقد است که هر دسته از نیازها، وقتی فعال می‌شوند که نیازهای طبقه یا طبقات پیشین کم و بیش ارضا شده باشند. دسته بندی مازلو به شرح زیر است: ۱. نیازهای جسمانی: این نیازها اساسی‌ترین نیازها هستند. مانند غذا، آب، هوا و... ۲. نیازهای ایمنی: شامل نیاز به امنیت و تمایل برای رهایی از فشارهای جسمانی و روانی و محافظت از تهدیدهای محیطی در حال و آینده می‌باشد. ۳. نیازهای اجتماعی: این نیازها در برگیرنده برقراری دوستی، عشق، پذیرش از سوی همکاران، و به طور کلی تعلق داشتن و مورد پذیرش قرار گرفتن در یک محیط اجتماعی است. ۴. نیاز به احترام: نیازهای احترام، بر اشتیاق فرد به داشتن تصور ذهنی مثبت از خود و برخوردار شدن از شناخت و توجه و تشویق از سوی دیگران در قبال کمک‌هایی که فرد می‌کند تمرکز دارد. ۵. نیاز به خودیابی یا تحقق ذات: این طبقه از نیازها، افراد را قادر می‌سازد تا به استعدادها خود فعلیت ببخشند. محیط شغلی به نظریه مازلو مرتبط ساخت. امنیت در شغل، نیازهای اجتماعی و دوستی‌های ثابت، کمک به دیگران و غیره ارزش و منزلت شخصی، ارزش و موقعیت در کارخانه و خارج از کارخانه، استقلال و مسئولیت پذیری، رشد شخصی و به کارگیری ظرفیت خود، احساس انجام وظیفه، آگاهی و افزایش اطلاعات و داشتن امکانات مالی از جمله این نیازها هستند (پورتر ترجمه مقیمی، ۱۳۸۰). ۲- ۱۸- نظریه انگیزش - بهداشت: هرزبرگ (۱۹۵۹) رفتار کارکنان در یک سازمان را تحت تأثیر دو دسته عامل مستقل از هم می‌داند. عواملی که به احساس رضایت از کار منجر می‌شوند، اگر انگیزاننده‌ها نامگذاری شده‌اند و عواملی که باعث عدم رضایت



می‌گردند، به متغیرهای بهداشتی موسومند (نائلی، ۱۳۷۳). کار و تلاش برانگیزه موفقیت در کار، ارزش گذاشتن دیگران به کار، احساس مسئولیت و ارتقای شغلی در زمره عوامل انگیزش قرار دارند و حقوق و دستمزد، نظارت و سرپرستی، شرایط فیزیکی کار، در ردیف عوامل بهداشتی قرار دارند. حضور عوامل بهداشتی گرچه از عدم رضایت کارکنان جلوگیری می‌کنند، اما باعث رضایت نمی‌شوند. در صورتی که انگیزاننده‌ها رضایت از کار را افزایش می‌دهند. اساس نظریه‌های هرزبرگ، مصاحبه‌ای است که با ۲۰۰ مهندس و حسابدار یازده شرکت مختلف در ایالت پنسیلوانیای آمریکا انجام داده است و از آنان درخواست کرده بود که رویدادهای ویژه‌ای را که در تجارب شغلی خود، خوشنودی یا ناخشنودی بسیار زیادی را فراهم ساخته‌اند به یاد آورند و بیان نمایند. براساس این بررسی‌ها، هرزبرگ متوجه شد که کارکنان تجارب خشنود کننده خود را متأثر از عواملی می‌دانستند که با نفس و محتوای درونی کار مربوط می‌شود؛ این عوامل را متغیرهای انگیزشی نامید. تجارب ناخشنود کننده از عواملی نشأت گرفته بودند که با ماهیت کار آنان چندان ارتباطی نداشت. عوامل بیرونی کار در به وجود آمدن این تجارب سهم بسیار مهمی داشتند و عوامل اخیر به متغیرهای بهداشتی معروف شده‌اند (نائلی، ۱۳۷۳). نظریه دو عاملی هرزبرگ سهم مهمی نسبت به درک مدیران از انگیزش کار دارد و مدیران را از خواست‌ها و انتظارات نیروی انسانی کار، بخصوص افراد متخصص و با صلاحیت آگاه می‌سازد. ارزش و اهمیت این الگو در این است که قبل از آن، به عوامل و متغیرهایی نظیر حقوق و دستمزد، امنیت شغلی و یا روابط بین افراد به عنوان مهمترین عوامل رضایت نگریسته می‌شد اما، ایشان بر رشد و منزلت شخصی به عنوان رضایت تأکید ورزیده است. وی زمینه‌ای را فراهم ساخته که سازمان‌ها براساس تحقق ظرفیت فکری و روحی کارکنان و شناخت استعدادهای آنان کاری را به آنها عرضه کنند که رضایت آنها را جلب کند. (نائلی، ۱۳۷۳). رابطه نزدیک بین نظریه دو عاملی هرزبرگ و نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو وجود دارد. عوامل انگیزش هرزبرگ با نیازهای حرمت و خود شکوفایی مزلو مشابهت زیاد دارد و عوامل بهداشتی آن با نیازهای فیزیولوژیکی یا ایمنی و اجتماعی الگوی مزلو همخوانی دارد. هرزبرگ مدیران را برآورده ساختن نیازهای انگیزشی کارکنان از طریق احاله شغل‌های پرمسئولیت و تلاش انگیز ترغیب می‌نماید و به باروری در سازمانی که آزادی عمل، تنوع مهارتی، حرمت شغلی و باز خورد لازم حاکم باشد، خشنودی شغلی کارکنان افزایش می‌یابد (نائلی، ۱۳۷۳). هرچند هرزبرگ نوعی تحول در نظریه انگیزش در رضایت شغلی محسوب می‌شود، با این حال از انتقاد و ایراد مصون نمانده است. فرانک لندی، (۱۹۸۹)، به نحوه جمع‌آوری داده‌های پژوهش اصلی هرزبرگ که نتایج آن منجر به ارائه این نظریه گردید، ایراد وارد ساخته و می‌گوید: چون این داده‌ها از طریق مصاحبه رودرو بدست آمده‌اند نمی‌توانند از اعتبار کافی برخوردار باشند. انسان، معمولاً نمی‌خواهد تجارب تلخ خود را در رویارویی با پژوهشگران، ناشی از اشتباه خود بدانند، در نتیجه علت ناخشنودی خود را می‌خواهد به چیزی یا کسی غیر از خود مثلاً سرپرست یا همکار نسبت بدهد. از طرف دیگر علاقه‌مند است مسئولیت رویدادهای خوب را برعهده خود بگیرد (نائلی، ۱۳۷۳). دونت کمپبل و هاگل ۱، (۱۹۶۷)، با توجه به انتقاد اخیر مطالعات دیگری را بازنگری کردند که این نارسائی‌های روش شناختی را نداشته‌اند، نتایج نشان داد که خشنودی می‌تواند در محتوای شغل، به ویژه پیشرفت، مسئولیت، و بازشناسی هم برای ناخشنودی، از بعضی از ابعاد دیگر مانند شرایط کار، خط‌مشی‌ها و ایمنی، مهم‌ترند (نائلی، ۱۳۷۳). مسئله دیگر، در مورد کاربرد نظریه هرزبرگ در محیط‌ها و فرهنگ‌های مختلف است، به علت تفاوت‌های موجود در انسان‌ها و عوامل موجود در محیط نمی‌توان یافته یک بررسی محدود را درباره کلیه انسان‌ها تحت شرایط زمانی و مکانی متفاوت صادق دانست. فقدان قابلیت اعمال عناصر متشکله دو دسته عوامل پیشنهادی در مدل هرزبرگ مخصوصاً در کشورهای غیرصنعتی جهان سوم بارزتر و چشم‌گیرتر می‌باشد (همان منبع، ۱۳۷۳). Campbell and Hakel - ۱. به طور کلی، فرانسیس ۱ می‌گوید: همه عوامل درون‌زا (انگیزش) وقتی با هم ترکیب شوند، بر روی هم بیش از تمام عوامل برون‌زا (بهداشتی) به رضایت کارگر کمک می‌کنند و تمامی عوامل برون‌زا که با هم ترکیب شوند، بیش از عوامل رون‌زا به نارضایتی کمک می‌کنند (مدنی، ۱۳۷۳). ۲- ۱۸-۳. نظریه انتظار: بدیهی

است که در مقابل کار یا فعالیتی که باید انجام بدهیم، پیامدی را که نصیب ما خواهد برآورد کنیم. اگر آن پیامد از نظر ما ارزشمند باشد به انجام آن کار مبادرت می‌ورزیم. این منطق، ستون فقرات مجموعه نظریاتی را تشکیل می‌دهد که به نظریه‌های انتظار و احتمال معروفند. طبق الگوی پورتر لاولر ۲ قصد فرد به انجام کار و رضایت او تحت تأثیر عواملی چون ارزش و مطلوبیت پاداش و نتیجه، انتظار و احتمال وقوع پاداش و نتیجه، توان و استعداد فرد در کار، ادراک فرد از نقش خود در سازمان و احساس منصفانه بودن پاداش و نتیجه قرار داد (الوانی، ۱۳۷۱). پورتر لاولر از خشنودی در محیط کار، به عنوان متغیر اشتقاقی ۳ یاد می‌کند. خشنودی از این جهت یک متغیر اشتقاقی است که معنی با ارزش آن متأثر از مقایسه‌ای است که فرد در پاداش منصفانه و پاداش واقعی به عمل می‌آورد. اگر پاداش منصفانه‌ای که در تصور فرد است، از میزان پاداش واقعی بیشتر باشد، فرد خشنود خواهد بود. به نسبت دامنه اختلاف بین آن دو دامنه خشنودی یا ناخشنودی نیز تغییر می‌کند (نائلی، ۱۳۷۳). ((بازتاب عقیده پورتر لاولر این است که اندازه مطلق پاداشی که در پی انجام دادن کار می‌آید، تعیین کننده میزان رضایت و خشنودی نیست، بلکه مقدار و اندازه پاداش خواه زیاد یا کم، باید از دید کارمند منصفانه، باشد تا او را راضی کند)) (همان منبع، ۱۳۷۳). ۲-۱۸-۴- نظریه برابری ۴: نظریه برابری یکی از مشهورترین نظریه‌های مقایسه‌ای یا تبادل اجتماعی است که در سال ۱۹۶۳ توسط جی - استیسی - آدامز مطرح شده است. این نظریه بر این فرض استوار است که ۱- ۴- Derivation variable ۳- Porter and Elowler ۲- Frances J. Stacy Adams ۵- Equity theory همه افراد تمایل دارند که با آنها به صورت منصفانه رفتار شود، برای این که مشخص سازند آیا به طور منصفانه با آنها رفتار می‌شود یا نه، آنچه را که در قبال کارشان دریافت می‌کنند با دریافت‌های سایر افراد که در کارهای مشابه آنها گمارده شده‌اند مقایسه می‌کند. این مقایسه ذهنی است و نگرش فرد در این زمینه نقش فعالی دارد. اگر حاصل مقایسه برابر باشد شخص احساس رضایت می‌کند و اگر احساس کند که داده‌های او به سازمان در مقایسه با دیگران بیشتر است گرفتار تنش می‌شود و این میل در او به وجود می‌آید که تنش خود را کاهش داده‌هایش به سازمان از بین ببرد. به عقیده آدامز، هر کس نهاده‌ها و نتایج خود را با دیگران مقایسه می‌کند سن، جنسیت، تحصیلات و تجربیات فرد، موقعیت اجتماعی و سازمانی، میزان کوشش و تلاش فرد، همه مثال‌هایی از نهاده‌ها هستند. نتایج شامل عواملی مانند دستمزد، مقام و مرتبت سازمانی و ترفیع می‌باشد در مقایسه با فرد با دیگران در صورتی که وی احساس نابرابری نماید می‌کوشد تا به برابری برسد. این تلاش برای برابری نشانگر انگیزش به کار است (الوانی، ۱۳۷۱). نظریه برابری مسأله انگیزش را جدای از مسأله نیازها مطرح ساخته و می‌کوشد تا تبیین تازه‌ای از فرآیند انگیزش به دست دهد: هر یک از ما در کار روزانه خود گاهی پرتلاش و زمانی نیز کوشش خود را به مناسبتی تعدیل می‌کنیم به عنوان مثال هنگامی در شغلی که ما از راهم لحاظ خشنود می‌کند مشغول به کار هستیم. وقتی می‌شنویم که یکی از هم شاگردی‌ها دارای معدل پایین در شغل مشابهی با یک برابر و نیم حقوق و مزایا، به علاوه امتیاز مشغول مسکن به کار شده، احساس می‌کنیم که این امر در عملکرد ما تأثیر می‌گذارد. نظریه آدامز در واقع بیان تنظیم یافته‌ای از تجارب روزمره افراد در کار است (نائلی، ۱۳۷۳). منتقدان برنظریه برابری اشکالات مفهومی وارد ساخته‌اند. پریچارد (۱۹۶۹) به چهار نکته درباره این نظریه اشاره کرده است: الف) نحوه انتخاب شخص مورد مقایسه؛ ب) نحوه انتخاب استراتژی کاهش از تنش؛ ج) تأکید بر پاداش دادن به عنوان یک عامل مستقل؛ د) سهم تفاوت‌های فردی در پیش‌بینی‌های برابری. ۱- Pritchard در پژوهش‌هایی که بر پایه نظریه برابری به عمل آمده است، آزمودنی‌ها در انتخاب شخص مورد مقایسه به عنوان مرجع، با مشکل مواجه بوده است. از سوی دیگر، بخش عمده مطالعات آزمایشگاهی و میدانی نظریه برابری از پول به عنوان عاملی برای جبران کوشش آزمودنی‌ها استفاده شده است. استفاده از پول، دامنه پژوهش را برای آزمودن سایر متغیرهای سازمانی (ارتقای شغلی، کار مورد علاقه، همکاران جذاب و غیره) کند می‌کند. سرانجام یکی از زمینه‌هایی که در پژوهش‌های نظریه برابری مورد توجه قرار نگرفته، تأثیر تفاوت‌های فردی و سازمانی - در ادراکات و اکشن کارکنان نسبت به نابرابری است. (نائلی، ۱۳۷۳). ۲-۱۸-۵- نظریه وجود-وابستگی - رشد ۱: کلايتون

آلدرفر ۲ معتقد است که انسان‌ها سه نوع نیاز اساسی دارند. نیازهای زیستی، وابستگی و رشد. نیازهای زیستی مربوط به جسم انسان هستند. مانند غذا، لباس، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی و نیازهای وابستگی همان نیازهای مربوط به روابط بین فردی است که از طریق تعامل اجتماعی در محیط شغلی و خارج از آن ارضا می‌گردند. نیازهای رشد مربوط به احتیاج فرد برای رشد و پیشرفت و رسیدن به کمال است. اگر افراد نتوانند در محیط شغلی با همکاران خود روابط بین فردی مناسبی برقرار نمایند، ممکن است علاقه بیشتری به عواملی همچون حقوق و دستمزد، تعطیلات و مرخصی نشان دهند. زیرا اگر افراد نتوانند به نیازهای مراتب بالاتر دسترسی پیدا کنند. شاید از مکانیزم (برگشت) استفاده نموده و توجه فزاینده‌ای به نیازهای پایین‌تر مبذول دارند. (ساعتچی، ۱۳۷۰). نظریه آلدرفر هر چند تعدیل شده الگوی سلسله مراتب مزلو می‌باشد اما از دو جهت اساسی با آن تفاوت دارد. نخست آنکه مزلو معتقد است که پیشرفت از یک سطح به سطح بالاتر، بستگی به ارضای نیازهای رده پایین دارد. در صورتی که از نظر آلدرفر حرکت برای رفع نیازها، حالت برگشت نیز دارد. دوم اینکه برخلاف مزلو وی معتقد است که ممکن است، در فرد بیش از یک نیاز در یک زمان فعال و عامل باشند. (نائلی، ۱۳۷۳). ۱-۲- Clayton Alderfer Existence Relatedness Growth ۱۹- ساختار سازمانی: ((سازمان‌دهی فرآیند ایجاد ساختار سازمانی است و ساختار سازمانی چهارچوب سازمانی است که به درجه‌ای از رسمیت، پیچیدگی و تمرکز اشاره دارد)). (رابینز ترجمه اعرابی و پارسائیان، ۱۳۷۴ : ۸۱۱). در طراحی ساختار سازمانی دو کار مهم صورت می‌گیرد: اول اینکه وظایف اصلی سازمان به وظایف فرعی شکسته می‌شود، وظایف فرعی به پست‌ها و واحدهای سازمان محول می‌گردد و نوعی تقسیم کار به وجود می‌آید (تفکیک) ۲ و سپس از طریق مکانیزم‌های هماهنگی، همکاری لازم برای دستیابی به هدف مشترک فراهم می‌گردد (ترکیب) ۳. ۴- هال (۱۹۸۷) معتقد است که ساختار سازمانی سه وظیفه اساسی به عهده دارد (مقیمی، ۱۳۸۰ : ۱۳۲-۱۳۱). ۱. به تولید ستاده سازمانی برای نیل به اهداف سازمان کمک

می‌کند. ۲. تأثیر تنوعات فردی را بر روی سازمان حداقل می‌کند. ۳. عرصه‌ای است که تصمیمات سازمانی اخذ می‌گردد و قدرت اعمال می‌شود. ساختار سازمانی همچنین جایی است که در آن از ارتباطات سازمانی اتفاق افتاده و اقدامات سازمانی صورت می‌گیرد. ۱۹-۲-۱- ابعاد ساختار سازمانی: ((ساختار سازمانی دارای ابعاد مختلفی است که از آن جمله می‌توان به رسمیت، تمرکز، تخصصی کردن، استاندارد کردن، سلسله مراتب اختیار و... اشاره نمود. به طور کلی از میان این متغیرها، سه بعد ساختاری از اهمیت بالاتری برخوردار است و به نوعی سایر متغیرها را نیز شامل می‌شود. این متغیرها عبارتند از: (مقیمی، ۱۳۸۰ :

۴۳-۴۲). ۱-۱۹-۲- پیچیدگی: پیچیدگی تقریباً در تمامی سازمان‌های بزرگ و کوچک امری بدیهی است و حتی در سازمان‌های نسبتاً غیررسمی نیز قابل مشاهده است. سازمان‌ها دارای تقسیم کار، عناوین شغلی، تقسیمات و ۱-۲- Stephen Robbins

۴- Hall Differntization ۳- Intogorion واحدها، سطوح سلسله مراتبی، مهارت‌ها و فرهنگ سازمانی هستند و درجه پیچیدگی آنها در سازمان‌ها متفاوت است، پیچیدگی ساختار سازمانی به وسیله معیارهای ذیل قابل اندازه‌گیری است: الف) تفکیک افقی: پیچیدگی می‌تواند در قالب تعداد واحدهای فرعی سازمان، تعداد تخصص‌های حرفه‌ای، طیف فعالیت‌های حرفه‌ای و سطح آموزش حرفه‌ای مورد اندازه‌گیری قرار گیرد. ب) تفکیک عمودی: هر چه سلسله مراتبی در سازمان بیشتر باشد، پیچیدگی ساختار نیز بیشتر خواهد بود. ج) پراکندگی جغرافیایی: هر چه فعالیت‌ها و پرسنل از نظر جغرافیایی پراکنده‌تر باشند، پیچیدگی سازمان بیشتر است. د) محیط: هر چه پیچیدگی محیطی بیشتر باشد، سازمان‌ها تمایل به پیچیده‌تر شدن دارند. ۱۹-۲-۱- رسمیت ۱: رسمیت عبارتست از حدی که قوانین، خط‌مشی‌ها و رویه‌ها موجود باشند و برای عملیات سازمان به کار گرفته شوند. طبیعتاً سازمان‌ها از جهت درجه رسمیت با یکدیگر متفاوتند. ((هال)) رسمیت حداکثر را از رسمیت حداقل متمایز می‌کند، رسمیت وقتی زیاد است که از رویه‌های رسمی زیاد باشد و شیوه‌های انجام کار به طور دقیق مشخص شده باشد. وقتی یک موقعیت منحصر به فرد وجود داشته باشد و رویه‌های رسمی برای انجام کار موجود نباشد، گفته می‌شود که رسمیت در سازمان حداقل است. ۱۹-۲-۳-

تمرکز ۲: اشاره به چگونگی توزیع قدرت در سازمان دارد و ندی ون-فری ۳ (۱۹۸۰) تمرکز را به عنوان کانون‌های اختیار تصمیم‌گیری در داخل سازمان تعریف کرده‌اند در واحدهای سازمانی متمرکز بیشتر تصمیمات در داخل سازمان تعریف کرده‌اند در واحدهای سازمانی متمرکز بیشتر ۱ - Van de Ven Ferry ۳ - Centralization ۲ - Formalization

تصمیمات از طریق سلسله مراتب فرماندهی اتخاذ می‌گردد، در حالیکه در واحدهای غیر متمرکز تصمیم‌گیری به مدیران صفی واگذار می‌شود و یا تصمیمات با مشارکت زیردستان اتخاذ می‌گردد. تمرکز تعیین می‌کند چه کسی حق تصمیم‌گیری دارد؟ و حیطه تصمیم‌گیری وی چقدر است؟ در سازمان‌هایی که تمرکز خیلی زیاد است، پرسنل سطوح پایین‌تر تصمیمات کمتری می‌گیرند و تصمیمات از قوانین و خط‌مشی‌های وضع شده تبعیت می‌کنند. به طور کلی سه عامل مهم در میزان عدم تمرکز سازمانی تأثیر دارد (مقیمی، ۱۳۸۰، الف) عامل اعتماد: هرچه مدیران به زیردستان اعتماد بیشتری داشته باشند و آنان را افرادی شایسته بدانند، تفویض اختیارات به زیردستان بیشتر خواهد بود و نهایتاً در سازمان عدم تمرکز ایجاد خواهد شد. ب) عامل اطلاعات: هرچه مکانیزم‌های تبادل اطلاعات به نقاط تصمیم‌گیری بیشتر باشد و سیستم باز خورد مناسبی برای ارزیابی نتایج تصمیمات وجود داشته باشد عدم تمرکز سازمانی نیز بیشتر خواهد شد. ج) گستره تأثیر یک تصمیم بر واحدهای دیگر: هرچه تصمیمات متخذه به وسیله یک واحد بر عملیات واحدهای دیگر تأثیر گذارتر باشد، میزان مشارکت سایر واحدها در تصمیم‌گیری بیشتر می‌شود و این زمینه را برای عدم تمرکز سازمانی فراهم می‌نماید. ۲-۱۹-۲. نکات اساسی در طراحی ساختار: ((در طراحی ساختار سازمانی باید نکاتی اساسی را مورد توجه قرار دارد که پاسخ به سؤالات زیر را در این زمینه راهگشا خواهد بود)): (مقیمی، ۱۳۸۰). ۱. هر شغل چگونه تخصصی شود و چه تعدادی از مشاغل بایستی شامل یک پست در سازمان شود؟ ۲. محتوای کاری هر پست تا چه اندازه باید استاندارد شود؟ ۳. برای هر پست چه مهارت‌ها و دانش‌هایی مورد نیاز است؟ ۴. برچه اساس پست‌ها در واحدها در واحدهای بزرگتر گروه‌بندی می‌شوند؟ ۱ - Horald koonty cyril odonnella. هر واحد تا چه اندازه بزرگ باشد؟ چه تعدادی از افراد به یک مدیر گزارش دهند؟ ۶. بازدهی هر پست یا واحد تا چه اندازه باید استاندارد شود؟ ۷. چه مکانیزم‌هایی برای تسهیل هماهنگی در میان پست‌ها و واحدها تعبیه گردند؟ ۸. قدرت تصمیم‌گیری به چه میزانی به مدیران واحدهای صفی در پایین‌ترین سطح سازمانی تفویض گردد؟ ۹. چقدر از قدرت تصمیم‌گیری مدیران صفی به متخصصان ستادی و عملیاتی منتقل شود؟ ۲-۱۹-۳. متغیرهای زمینه‌ای اثرگذار بر ساختار سازمانی: مشکلی که همواره مدیران با آن مواجه‌اند این است که چه ساختاری برای سازمانشان مؤثرتر است. برای طراحی ساختار مناسب بایستی عوامل اقتصادی اثرگذار بر ساختار مورد شناسایی قرار گیرد. متغیرهای زمینه‌ای اثرگذار بر ساختار عبارتند از: ۱- استراتژی و هدف: مدیران ساختار سازمانی را برای نیل به اهداف ایجاد می‌کنند. پس قاعدتاً ساختار بایستی از استراتژی تبعیت کند و وقتی استراتژی تغییر می‌کند ساختار نیز باید تغییر کند. ۲- محیط: محیط سازمانی تأثیر سازمانی عمده‌ای بر طراحی ساختار دارد. ثبات و قابلیت پیش‌بینی محیط تأثیر مستقیم بر توانایی سازمان در انجام وظایف دارد. اگر محیط نا آرام باشد و به سرعت تغییر کند، قابلیت پیش‌بینی کمتر خواهد بود و سازمان باید: الف) توانایی انطباق با تغییر را پیدا کند و نیاز به ساختاری منعطف و پاسخگو دارد. ب) سازمان به هماهنگی بیشتری در بین واحدها نیاز خواهد داشت. ۳- اندازه: تحقیقات نشان می‌دهد که سازمان‌های بزرگ از نظر ساختاری با سازمان‌های کوچک، فرق دارند. بنابراین با بزرگ شدن سازمان‌ها، ساختار سازمانی نیز باید تغییر کند. ۴- سن سازمان: سازمان همانند افراد تکامل پیدا می‌کنند و دارای سیکل زندگی هستند. مراحل زندگی سازمان هر کدام دارای ویژگی خاصی هستند که ساختار خاصی را می‌طلبد. ۵- تکنولوژی: ((تکنولوژی عبارتست از دانش، ماشین آلات، رویه‌های کاری و مواد اولیه که داده‌ها را به ستاده‌ها تبدیل می‌کند. تکنولوژی سطح بالا و پایین در سازمان ساختار خاصی دارند که باید متناسب با سطح تکنولوژی ایجاد شود)). (رابینز ترجمه اعرابی و پارسائیان، ۱۳۷۴: ۸۴۰ - ۸۴۲) ((رابینز)) معتقد است که صاحبان قدرت نیز در سازمان در تعیین نوع ساختار سازمانی تأثیر گذارند و به عنوان یکی از متغیرهای زمینه‌ای مورد

توجه قرار دارند، که او این عامل را تحت عنوان «قدرت - کنترل» نامگذاری می‌کند. ۲-۱۹-۴. سازمان‌های مکانیکی و ارگانیکی: (برنز)) و استاکر ۲ (۱۹۹۶) دو نوع طراحی سازمان را مورد شناسایی قرار دادند که عبارتند از سازمان‌های مکانیکی و سازمان‌های ارگانیکی (پویا) هر یک از این سازمان‌ها دارای ویژگی‌های است که به آن اشاره می‌شود. (مقیمی، ۱۳۸۰: ۴۵-۴۷) الف) ویژگی‌های سازمان‌های مکانیکی: ۱. وظایف به مقدار زیاد تخصصی و جزئی شده‌اند و توجه ناچیزی به وضوح ارتباط بین وظایف و اهداف سازمانی می‌گردد. ۲. وظایف به همان شکل رسمی که تعریف می‌گردند باقی می‌مانند، تا زمانی که مدیریت عالی به طور رسمی آنها را تغییر دهد. ۳. نقش‌های خاص افراد تعریف شده هستند و الزامات و روش‌های فنی برای افراد دقیقاً بیان شده است. ۴. ساختار کنترل، اختیارات و ارتباطات به صورت سلسله‌مراتبی است، مجوزهای کاری نشأت گرفته قرار داد استخدام بین کارمند و سازمان است. ۵. اطلاعات مربوط به عملیات و موقعیت سازمان به طور رسمی در اختیار مدیران عالی سازمان قرار می‌گیرد. ۱- Robbins ۲- Stalker, Burns ۶. ارتباطات بین سرپرست و زیر دست عمدتاً عمودی است. ۷. ارتباطات عمدتاً جهت ارائه دستورات و تصمیمات از سوی مدیران عالی و ارائه اطلاعات و درخواست‌های زیردستان بر قرار می‌گردد. ۸. اصرار بر وفاداری سازمانی و اطاعت از مافوق‌هاست. ۹. اهمیت و موقعیت افراد به میزان تعیین هویت افراد با سازمان اعضای آن بستگی دارد. ب) ویژگی‌های سازمان‌های ارگانیکی: ۱. بیشتر وظایف از یکدیگر مستقل بوده و تأکید بر روی ارتباط وظایف با اهداف سازمانی است. ۲. وظایف به طور مستمر مورد تعدیل قرار گرفته و از طریق تعامل اعضای مجدداً تعریف می‌گردند. ۳. نقش‌های افراد به صورت کلی تعریف شده است. (اعضا مسئولیت جمعی را برای انجام وظایف می‌پذیرند). ۴. ساختار کنترل، اختیار و ارتباطات به صورت شبکه‌ای است و مجوزهای سازمانی نشأت گرفته از افراد ذینفع است و نه روابط قراردادی. ۵. کانون‌های دانش در سراسر سازمان پراکنده است و منحصر به رهبر نمی‌باشد. ۶. ارتباطات هم به صورت عمودی و هم افقی است و نوع ارتباطات بستگی به این دارد که اطلاعات مورد نیاز در کجا واقع شده است. ۷. ارتباطات عمدتاً به صورت مبادله اطلاعات و انجام مشاوره است. ۸. تعهد به وظایف سازمان و اهداف با ارزش‌تر از وفاداری و اطاعت است. ۹. اهمیت و موقعیت افراد به تخصص و پیشینه افراد در محیط خارجی بستگی دارد. با توجه به ویژگی‌های فوق‌الذکر می‌توان گفت که سازمان‌های مکانیکی شکلی از طراحی هستند که بسیار بوروکراتیک و خشک هستند و برای محیط‌های ثابت مناسبند ولی سازمان‌های ارگانیکی، پویا و منعطف هستند و برای محیط‌های ناپایدار و غیرقابل پیش‌بینی کاربرد دارند. ۲-۲۰. انواع ساختار سازمانی: (مقیمی، ۱۳۸۰)) بعد از تحقیقات فراوان دریافت که پنج نوع ساختار وجود دارد این ساختارها عبارتند از: ساختار ساده، بوروکراسی ماشینی، بوروکراسی حرفه‌ای، ساختار بخشی و ادوکراسی. ۱- ویژگی‌های ساختار ساده: ۱- تعداد ستاد فنی و پشتیبانی در سازمان بسیار کم است. - تمرکز تصمیم‌گیری در سطح عالی سازمان. - ساختار با حداقل رسمیت و تفکیک عمودی کم در اختیار است. - هماهنگی از طریق سرپرستی مستقیم. ۲- ویژگی‌های بوروکراسی ماشینی: ۲- ستاد فنی و پشتیبانی از خطوط عملیاتی سازمان منفک شده است. - وجود عدم تمرکز افقی در تصمیم‌گیری به صورت محدود. - سلسله‌مراتب دقیق و تعریف شده. - قدرت زیاد ستاد فنی. - وجود رسمیت زیاد از طریق خط‌مشی‌ها، رویه‌ها، قوانین و مقررات. - هماهنگی از طریق استاندارد کردن فرآیندهای کاری. - کارآیی زیاد در عملیات. - متناسب برای محیط‌های ثابت و بدون تغییر. - واکنش کند به تغییرات محیطی و ایده‌های کارکنان. ۳- ویژگی‌های بوروکراسی حرفه‌ای: ۳- تأکید بر روی متخصصان حرفه‌ای در هسته عملیاتی سازمان است. - ستادهای پشتیبانی و فنی در خدمت کارکنان حرفه‌ای هستند. - هماهنگی از طریق استاندارد کردن مهارت‌های افراد حرفه‌ای صورت می‌گیرد. ۴- ویژگی‌های بوروکراسی بخش: ۴- Simple structure ۲- Machin Bureauracy ۳- Professional Bureaucracy ۴- Divisonalized Bureaucracy. مرکب از بخش‌هایی است که هر بخش ممکن است دارای ساختار مختص به خود باشد. - هر بخش برای واکنش به تقاضای بازار محلی طراحی شده است. - عدم تمرکز عمودی وجود دارد. (از مدیران عالی به مدیران میانی). - سطح میانی



مدیریت بخش کلیدی در سازمان است. استفاده از استاندارد کردن ستاده‌ها برای هماهنگی. ۵. ویژگی‌های ادهو کراسی ۱ (ساختارهای موقت). بسیار ارگانیک و پویاست. حداقل رسمیت در آن وجود دارد. پروژه‌های موقت تیمی از تخصص‌های میان رشته‌ای تشکیل شده است. درجه تخصصی کردن افقی براساس آموزش‌های تخصصی و رسمی بسیار بالاست. هماهنگی از طریق فرآیند تنظیم متقابل و دو طرفه صورت می‌گیرد. ستاد پشتیبانی قسمت کلیدی سازمان است. متمیز برگ در نوشته‌های اخیر خود، ساختار جدیدی نیز به ساختار پنج گانه خود افزوده است. این ساختار جدید تحت عنوان ((ساختارهای ایدئولوژیک ۲)) مطرح گردیده است که تناسب زیادی با ساختارهای نهادهای انقلابی همچون جهاد، سپاه پاسداران انقلاب اسلامی در کشورمان دارد. یکی از مشکلات اساسی برسر راه کارآیی و اثر بخشی ۳ سازمان‌ها در ایران (بویژه سازمان‌ها و مؤسسات دولتی) مسائل ساختاری است به گونه‌ای که ساختارهای سازمان‌ها، ساختارهایی کند و مبتنی بر مفروضات سنتی است که با وظایف فعلی آنها سازگاری نداشته، پویایی و تحولات محیط امروزین را مدنظر قرار نداده، علاوه بر آن مطابق نیازهای کنونی جامعه اسلامی ایران بنا شده است و به ابعاد انسانی و انگیزش نیروی کار توجهی نگردیده است. با توجه به اینکه یکی از وظایف مدیران، سازماندهی است و سازماندهی نیز فرآیندی یکباره نمی‌باشد. فلذا بایستی هر چند وقت، یکبار نسبت به کارا نمودن سیستم ساختاری سازمان اقدام مقتضی به عمل آید و سازماندهی مجدداً ۴ متناسب با متغیرها و عوامل تأثیر گذار (استراتژی و هدف، محیط، تکنولوژی، اندازه و ...) صورت پذیرد. (مقیمی، ۱۳۸۰). ۱- ۳- Ideologic Structure ۲- Adhocracy ۲ Reorganizing ۴- Effectiveness Efficiency ۲۱- مروری بر تحقیقات مشابه: الف - تحقیقات انجام شده در ایران ۱- پژوهشی توسط فلاحي (۱۳۷۴) دانشجوی کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران تحت عنوان بررسی مقایسه‌ای رابطه بین سبک‌های مدیریت آمرانه و مشارکتی و بهداشت روانی کارکنان در دبیرستان‌های شیراز زیر نظر دکتر سیدمحمد میرکمالی انجام شده که نتایج تحقیق بین این است که روش مدیریت با بهداشت روانی کارکنان در سازمان دارای رابطه معنی‌دار است و کارکنان و دبیران مدیران مشارکتی از بهداشت روانی بیشتری برخوردار بودند و این رابطه در سازمان‌های آموزشی معنی‌دار بود. ۲- پژوهشی که توسط کرمی (۱۳۷۲) در سازمان امور اداری و استخدامی کشور انجام شد نشان داد که ۸۰٪ از کارکنان این جامعه به نحوی با فشارهای عصبی روبرو هستند. ۷۸٪ محیط کار را به عنوان عامل فشار معرفی کردند و ۹۰٪ از کارکنان نیز آثار آن را بر عملکرد به طور جدی مؤثر دانستند. ۳- ساعتچی (۱۳۷۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه خشنودی شغلی با سلامت روانی کارکنان نظامی و غیر نظامی نتیجه گرفت که هر چه خشنودی شغلی کارکنان مذکور افزایش یابد سطح سلامت روانی آنان نیز افزایش می‌یابد. ۴- فریفته (۱۳۷۴) در تحقیقی پیرامون بررسی رابطه سبک‌های رهبری سرپرستان با سلامت روانی کارکنان زیر دست و نیز بررسی رابطه خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی کارکنان با سلامت روانی آنها در میان ۱۳۳ سرپرست و ۵۰۶ کارمند شرکت نفت مناطق نفت خیز گچساران پرداخت و از پرسشنامه توصیف JDI و پرسشنامه چند وجهی شخصیت MMPI برای سنجش سلامت روانی استفاده کرد و نتیجه گرفت که بین خشنودی شغلی کلی و خشنودی هر یک از جنبه‌های پنج گانه آن با اختلالات روانی در سطح رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد بدین معنا که هر چه خشنودی شغلی کارمندان مذکور بیشتر باشد علائم اختلال روانی در آنان نیز کمتر مشاهده شده است و بین سن و سابقه خدمت و تحصیلات کارمندان مذکور با سلامت روانی آنان رابطه معنی‌دار وجود ندارد. ۵- محمدی (۱۳۷۶) در تحقیقی با عنوان رابطه نقش مدیریت، خشنودی شغلی و عوامل فشارزای روانی با سلامت روانی پرستاران در نمونه شامل ۵۴۷ پرستار و ۵۲ مدیر شاغل در بیمارستان‌های دولتی تهران نتیجه گرفت که: ۱- خشنودی شغلی پرستاران با سلامت روانی آنان رابطه مثبت معنی‌دار دارد. ۲- سن پرستاران با سلامت روانی آنها رابطه منفی معنی‌دار دارد. ۳- سابقه خدمت پرستاران با سلامت روانی آنها رابطه منفی معنی‌دار دارد. ۴- سابقه خدمت پرستاران با خشنودی شغلی آنها رابطه مثبت معنی‌دار دارد. ۵- سطح تحصیلات پرستاران با سلامت روانی آنها رابطه مثبت معنی‌دار دارد. ۶- بین سلامت

روانی پرستاران زن و مرد تفاوت معنی دار به نفع مردان وجود دارد. ب - تحقیقات انجام شده در خارج از کشور ۱- پژوهشی که توسط آرجیس ۱ و دیویس تحت عنوان نقش مدیریت و تأثیر مشارکت بر بهداشت روانی انجام شده پس از بررسی‌های خود بر نقش مدیریت و تأثیر مشارکت بر بهداشت روانی کارکنان در محیط کار تأکید کردند و نتیجه گرفتند که اعمال مدیریت مشارکت جریانه با هر کارمندی و در هر سازمانی و حتی در هر فرهنگی نتایج یکسانی به دنبال ندارد و اتفاق نظر صاحب نظران براین است که اعمال این روش در مورد اینگونه کارکنان اضطراب و پریشانی روانی آنان به مراتب روز افزون خواهد کرد. صاحب نظرانی چون اتریونی و سکریت، مندلر، موتون نیز این نظریه را تأکید کردند و بر این باورند که: مشارکت در امور آموزشی بهداشت روانی کارکنان را افزایش می‌دهد و از فشارهای روانی و فشارهای شغلی و آسیب‌های روانی می‌کاهد. ۲- پژوهش دیگر توسط لی پیت و وایت ۲ (۱۹۳۸) در رابطه با اثر نوع رهبری بر جو سازمانی و در نتیجه بهداشت روانی انجام شده بر روی سه گروه که در معرض رهبری استبدادی، دموکراتیک و آزاد قرار داشتند نتایج پژوهش نشان داد که در افراد گروه مستبد دو حالت متعارض دیده می‌شد؛ آنها بدون چون و چرا به دستورات رهبر پاسخ می‌گفتند (پاسخ مثبت) و یا در مقابل آن به مقاومت برمی‌خاستند این پژوهش نشان داد که روش‌های استبدادی در بین ۱- Lippit and White ۲- Argric افراد نوعی نارضایتی و تهاجم بوجود می‌آورد. رفتار گروه دموکراتیک روی هم صمیمانه بود و پرخاشگری کمتر دیده می‌شود و گروه آزاد اگر چه آزادی کامل برخوردار بودند ولی در عمل از کارآیی بالایی نسبت به گروه دموکراتیک برخوردار نبودند به هر تقدیر پژوهش نشان داد که نه آزادی کامل و نه استبدادی مطلق سبب افزایش و بهبود بهداشت روانی نمی‌شود آنچه در اصلاح رفتار اجتماعی مؤثر است، جوی از آزادی نسبی و ارائه الگوی مناسب رفتاری از طرف مدیر و معلمان است. (به نقل از فلاحی، ۱۳۷۸). ۳- مؤسسه اسپن که در زمینه کمک به درمان اضطراب فعالیت می‌کند در گزارش سالانه خود نوشته است که مرگ زودرس کارکنان صنایع آمریکا سالانه بیست و پنج میلیارد دلار هزینه به بار می‌آورد. حتی ممکن است یک بیماری کوچک استرس‌زا آثار مهمی بر سازمان داشته باشد. آثار منفی بیماری یک کارمند یا مدیر که دچار سردردهای عصبی می‌شود به صورت کاهش کارآیی، هزینه‌های مراجعه به پزشک و درمان و آثار منفی روانی بر همکاران و زیردستان نمایان می‌شود. (علوی، ۱۳۷۰: ۱۵۲). ۴- ((گلاس)) ۱ و ((سنیگر)) ۲ نشان داده‌اند که فشارهای روانی سبب کاهش میزان تحمل ناکامی می‌شود. در این تحقیق معلوم شده است که اگر چه کارکنان سازمان فشارهای روانی ناشی از سر و صدا آزار دهنده و دخالت‌های بی‌مورد در کار خود را تحمل می‌کنند، در نهایت از میزان تحمل ناکامی آنان کاسته می‌شود. (به نقل از ساعتچی، ۱۳۶۷). ۵- طبق تحقیقی که در کانادا صورت گرفته است ۶۰٪ کارگران اعلام داشتند که حدود یک سال است از استرس در محیط کار رنج می‌برند و ۳۵٪ نیز به عوارض حاد روانی ناشی از آن اشاره کرده‌اند. در سال ۱۹۹۰ در کشور فرانسه ۶۴٪ از پرستاران و ۶۱٪ از معلمان که طی یک آمارگیری نمونه از آنها سؤال شده بود از شرایط استرس‌زای کار شکایت داشتند. (میرکمالی، ۱۳۷۸: ۸) ۶- با توجه به اینکه حدود از اوقات شبانه روز خود را در محیط کار می‌گذرانند ممکن است، محل کار بر رفتار و روحیات تأثیر بسیار زیادی بگذارد. طبق تحقیقات انجام شده، فشارهای کاری، تعارض‌ها و ناامیدی‌ها مهمترین دلایل فرسودگی جسمی و روانی هستند و بیماری و پیری زودرس نیز از عواقب آن است. (فلاح، ۱۳۷۸: ۷) ۱- Singer ۲- Glass - براساس بررسی‌هایی که در سال ۱۹۸۳ در ژاپن به عمل آمد، مشخص شد که تقریباً ۴۰٪ از آموزگاران (معلمان) از بیماری‌هایی مانند سردرد مزمن، افسردگی، اضطراب دائم و ... رنج می‌برند و این مسائل در بین زنان و جوانان حادث‌تر بود. (فلاح، ۱۳۷۸: ۸) ۸- براساس پژوهش‌هایی که در آمریکا انجام گرفت مشخص شد که استرس پدیده‌ای است که ۹۰٪ از معلمان به دلیل نوع شغل خود گرفتار آن هستند. (میرکمالی، ۱۳۷۸: ۹) ۹- تحقیق دیگری در سال ۱۹۸۵ در اسپانیا در زمینه ناراحتی‌های روانی معلمان انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که عده زیادی از دبیران مرد و استادان دانشگاه دارای مشکلات جدی روانی و عاطفی هستند که می‌توان آن را به استرس مربوط دانست. (همان منبع، ۱۳۷۸: ۹) ۱۰- کوهلن ۱۹۶۳

طی تحقیقی به بررسی رابطه خشنودی شغلی با سلامت روانی کارکنان مشاغل پرداخت. وی نتیجه گرفت که بین خشنودی شغلی و سلامت روانی کارکنان رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد و کاسل ۱۹۷۳ طی تحقیق مشابهی یافته کوهلن را تأیید کرد. (فریفته، ۱۳۷۴: ۵۴). ۱۱- فرنچ و کاپلان ۱۹۷۳ در تحقیقی خشنودی شغلی با سلامت روانی را در کارکنان مشاغل گوناگون بررسی کردند و نتیجه گرفتند که هنگامی که خشنودی شغلی بالاست احتمال ابتلای افراد به بیماری‌های جسمی و روانی کم است و برعکس هنگامی که خشنودی شغلی پایین است احتمال ابتلای افراد به بیماری‌های مذکور زیاد است. (موسوی، ۱۳۷۸: ۶۲). ۱۲- کلی، هامر و دنیس ۱۹۷۹ طی تحقیق گسترده‌ای روی کارکنان مشاغل مختلف نشان دادند که خشنودی شغلی افراد علاوه بر افزایش کیفیت کار آنها موجب سلامت روانی و جسمی آنان نیز می‌شود. (محمدی، ۱۳۷۶: ۴۷). ۲۰-۲۱- تحقیقات مربوط به تأثیر سبک‌های مدیریت بر بهداشت روانی کارکنان: ((آزمایش‌های معروف به هاتورن که به تقاضای صاحبان کارخانه وسترن الکتریک برای تعیین میزان تأثیر شرایط فیزیکی محیط کار بر کار و تولید کارگران انجام شد، نشان داد که برخلاف انتظار اولیه آنان، عوامل اجتماعی و روانی اثر بیشتری بر کارگران دارد و در واقع، برقراری روابط انسانی، جو دوستانه، مشارکت، پذیرش و احترام به افراد و داشتن روابط غیررسمی و صمیمی سبب افزایش روح همکاری، بازدهی و تولید کارگران شده است)) (میرکمالی، ۱۳۷۳: ۲۲۳). ((اگر چه ممکن است در شرایط خاصی مانند موقعیت‌های سازمان‌دهی نشده، افراد رهبری خود کامه را ترجیح دهند، روی هم رفته اعضای گروه‌ها از کار با رهبران طرفدار آزادی خشنودتر هستند. صاحب نظران دیگر می‌گویند که حمایت اجتماعی و مشارکت در تصمیم‌گیری عواملی هستند که به احتمال زیاد به کاهش فشارهای شغلی می‌انجامد)) (فلاحی، ۱۳۷۳: ۱۴). ((تحقیقات جان.اف. فرنچ و رابرت کپلن که در یک سازمان فضایی و هوانوردی انجام گرفت، نشان داد که از میان همه فشارهای عصبی بررسی شده کمی یا نبود مشارکت بزرگترین اثر زیان‌آور را بر خشنودی شغلی دارد. بدین ترتیب مشارکت نسبتاً عامل تعیین‌کننده‌ای در بهروزی روان شناختی است)) (طوسی، ۱۳۷۰: ۱۰۸-۱۰۷). ((در تحقیقی که در مورد ۱۲۸ مدیر انجام شد، رابطه تئوری محیطی - بهداشتی هرز برگ و نظریه مدیریت لیکرت مورد مطالعه قرار گرفت نتایج تحقیق نشان داد که روش‌های مدیریتی که به سبک مدیریت کارمند مدارس گرایش دارند و به مشارکت بیشتر نسبت به خود کار و رضایت کار می‌انجامد و حتی سبب افزایش رضایت مدیران نسبت به کارشان و همچنین اعمال روش مشارکت جویانه از طرف سرپرستان بالای سازمان می‌شود)) (میرکمالی، ۱۳۷۳: ۱۵). ((در سال ۱۹۸۳) پژوهشی در زمینه تأثیر مشارکت در تصمیم‌گیری و کاهش فشارهای شغلی انجام گرفت که با استفاده از طرح چهار گروهی سالمون و با استفاده از دو پس‌آزمون تأثیر مشارکت را بر کارمندان مورد بررسی قرار داد. نتیجه مطالعه پس از ۶ ماه نشان داد که مشارکت بر تضاد و دوگانگی نقش و نفوذ دریافت شده، تأثیر منفی دارد و مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها عامل تعیین‌کننده کاهش فشارهای شغلی است)) (فلاحی، ۱۳۷۲: ۱۴). ((در مدارس نیز توجه به بهداشت روانی کارکنان آموزشی و کاهش استرس در بین آنان از وظایف اصلی مدیریت است. مدیر باید موقعیتی فراهم کند که اعضای آموزشی بتوانند به طور مؤثر و کارا خدمت کنند. در مطالعه‌ای که در مورد تعدادی از مدارس نیویورک، که از طرف معلمان آن هیچ شکایت رسمی علیه مدیر و مدرسه نشده بود، نشان داد که این مدیران در مقایسه با مدیرانی که چنین شکایاتی از آنان شده است. امتیازات بالاتری در ملاحظات انسانی دارند. لمبوت نیز رابطه مستقیم، مثبت، و معنی‌داری بین رفتار رهبری مدرسه و روحیه معلمان در مدارس ایالت آلاباما به دست آورد)) (نائل، ۱۳۶۷: ۲۶). ((در مقاله‌ای که در سمینار سالانه انجمن آمریکایی منتوری در سال ۱۹۸۵ ارائه گردید، گزارش شد افرادی که در مدارس منتوری مشغول به کار هستند، غالباً استرس، افسردگی و دل‌سردی را تجربه می‌کنند. شواهد نشان داده است که روش اداره یک سازمان تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر بهداشت روانی افرادی دارد که در آن سازمان کار می‌کنند)). (میرکمالی، ۱۳۷۳: ۹) تحقیقی درباره بررسی رابطه بین سبک‌های مشارکت جویانه و آمرانه و بهداشت روانی کارکنان در ایران در دبیرستان‌ها و برخی مؤسسات صنعتی شیراز انجام گرفت که ابتدا با یک پرسشنامه سبک مدیریت در دبیرستان‌ها و

مؤسسات صنعتی تعیین گردید. بدین ترتیب چهار گروه (دو گروه مدیران آمرانه و مشارکتی صنعتی و دو گروه مدیران آمرانه و مشارکتی دبیرستانی) از هم تفکیک شدند. نتایج تحقیقات نشان داد که: سبک مدیریت در هر دو سازمان آموزشی و صنعتی سبک آمرانه است، در عین حال اعمال روش‌های مشارکت جویانه در دبیرستان‌ها بیشتر از سازمان‌های صنعتی است. با استفاده از پرسشنامه بهداشت روانی، میزان سلامت روانی، خلاقیت، همکاری گروهی و پرخاشگری کارکنان چهار گروه در محیط کار مورد بررسی و مقایسه قرار گرفت. نتایج نشان داد که بیشترین بیماری‌های روان تنی مانند زخم معده و فشار خون در بین دبیران تحت سرپرستی مدیریت آمرانه دبیرستانی و میزان پیشداوری و تعصب نیز مربوط به کارکنان تحت نظارت مدیریت آمرانه صنعتی بود. از نظر بهداشت روانی، تفاوت بین کارکنان آمر و مشارکت جوی صنعتی و آمر مشارکت جوی دبیرستانی در سطح بالایی معنی‌دار بود و کارکنان، دبیران و مدیران مشارکت جو از بهداشت روانی بیشتری برخوردار بودند. با توجه به مقایسه میانگین‌های چهار گروه در زمینه بهداشت روانی مشخص شد که کمترین میانگین (۶۴/۵۰) مربوط به کارکنان مدیران آمر صنعتی و بیشترین میانگین (۳۱/۷۶) مربوط به مدیران مشارکت جوی دبیرستانی بود. این مطلب نشان داد دبیران تحت سرپرستی مدیران مشارکت جو از بهترین وضعیت روانی در محیط کار برخوردارند و کارکنان مدیران آمر صنعتی از نظر بهداشت روانی در پایین‌ترین سطح قرار دارند. از نظر همکاری گروهی تفاوت به دست آمده نشان داد بیشترین احساس مسئولیت همکاران برای کمک به یکدیگر در هنگام ضرورت در بین مدیران مشارکت جو و کمترین احساس مسئولیت بین کارکنان مدیران آمر صنعتی بود. تفاوت‌های به دست آمده بین کارکنان مدیران آمر و مشارکت جو و دبیران مدیران آمر و مشارکت جوی دبیرستانی در سطح، بالایی معنی‌دار بود و کارکنان و دبیران مشارکت جو از همکاری گروهی بیشتری برخوردار بودند. مقایسه میانگین‌ها نشان داد بالاترین میانگین (۲۶/۱۱) مربوط به دبیران مدیران مشارکت جو و پایین‌ترین میانگین (۷۵/۶) مربوط به کارکنان مدیران آمر صنعتی بود. مقایسه چهار گروه در میزان پرخاشگری کارکنان نشان داد که کمترین برخوردهای لفظی و کشمکش بین همکاران در محیط کار مربوط به کارکنان مدیران مشارکت جوی صنعتی و دبیران مشارکت جوی دبیرستانی است و تفاوت‌های بدست آمده بین کارکنان مدیران آمر و مشارکت جوی صنعتی و دبیران مدیران آمر و مشارکت جوی دبیرستانی در سطح بسیار بالایی معنی‌دار بود که کارکنان و دبیران مشارکت جو پرخاشگری کمتری در محیط کار نشان دادند. مقایسه میانگین‌های چهار گروه در مورد میزان پرخاشگری نشان داد که کمترین میانگین (۸۹/۶) مربوط به کارکنان مدیران آمر و صنعتی و بیشترین میانگین (۸۲/۱۰) مربوط به دبیران مدیران مشارکت جوی دبیرستانی است. بنابراین دبیران مشارکت جو از نظر نبود پرخاشگری در محیط کار در وضعیت خوبی قرار داشتند و در مقابل، پرخاشگری بیشتری در بین کارکنان مدیران آمر صنعتی به چشم می‌خورد. (فلاحی، ۱۳۷۲) ((در حقیقت نیازهای روانی انسان‌ها مانند احساس، احترام، شناخته شدن، کشف استعدادها، ارزش اجتماعی، احساس مالکیت و نظایر آنها از طریق مشارکت به دست می‌آید، باید گفت محیطی که در آن کار می‌کنیم خانه ماست و تنها از طریق سرمایه‌گذاری و مشارکت در امور آن و احساس مالکیت احساس امنیت و آرامش می‌کنیم کارمند یا معلمی که در مسئولیت‌ها، موفقیت‌ها، و افتخارات سازمان شرکت دارد. از روان نسبتاً سالمی برخوردار خواهد بود)) (میرکمالی، ۱۳۷۱: ۱۱۰). ۲۰-۲۱-۲. تحقیقات انجام شده درباره رضایت شغلی ((گوهری بهبهانی در سال ۱۳۷۵ رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های شیراز را بر مبنای نظریه دو عاملی هرزبرگ مورد تحلیل و بررسی وی قرار داد نشان داد کلیه عوامل انگیزاننده و رضایت شغلی بوده است و جنسیت و درجه علمی پاسخگویان با رضایت شغلی آنان رابطه معنی‌دار نداشته‌اند)). (ساعتچی، ۱۳۷۵: ۴-۵) طالبان در سال ۱۳۷۴ در تحقیقی بر روی جمعیت ۳۰۰ نفری تحت عنوان تحلیلی از خشنودی شغلی به شناسایی عوامل مؤثر بر خشنودی شغلی و سهم هر کدام از این عوامل اقدام نموده است یافته‌های تحقیق نشان داده که نقش تفاوت‌های شخصی کارکنان (جنس، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، سن، سابقه خدمت و غیره) در رضایت شغلی نشان‌گر اثر جزئی و از لحاظ آماری غیر معنادار است. تحقیق نشان داده تحصیلات بالاتر بخاطر فراهم آوردن

تحقیقی با عنوان بررسی آموزش متوسطه از دیدگاه دبیران که جامعه آماری آن ۱۱۲۶ نفر شامل دبیران متوسطه بود نتیجه گرفت :

۱- در دبیرستان‌های دخترانه صمیمیت و انسان‌گرایی وجود ندارد ولی در پسرانه وجود دارد. ۲- در دبیرستان‌های دخترانه و پسرانه توجه به اهداف سازمانی وجود دارد. ۳- در دبیرستان‌های دخترانه و پسرانه جو بازدارندگی وجود ندارد.)) (در تحقیقی که در سال ۱۳۷۴ به عنوان بررسی جو سازمانی مدارس شهر کوه‌دشت توسط رودابه کونانی پایان‌نامه کارشناسی ارشد نتیجه گرفت : ۱- ۲۵٪ مدارس دارای جو باز، ۴۵٪ جو کنترل شده و ۳۰٪ دارای جو بسته است. ۲- براساس نتایج توزیع نسبی جو سازمانی مدارس دخترانه و پسرانه یکسان است.)) جدول شماره ۱-۲: سابقه موضوع تحقیق در داخل کشور یافته‌های تحقیق (نتیجه) محقق سال موضوع تحقیق ردیف ۸۰٪ از کارکنان این جامعه به نحوی با فشار عصبی روبرو هستند و ۷۸٪ محیط کار را به عنوان عامل فشار معرفی کردند و ۹۰٪ از کارکنان آثار آن را بر عملکرد به طور جدی مؤثر دانستند. سازمان امور اداری و استخدامی کشور ۱۳۷۳ بررسی فشار عصبی کارکنان و تأثیر آن بر عملکرد آنها ۱- روش مدیریت با بهداشت روانی کارکنان در سازمان دارای رابطه معناداری است و کارکنان و دبیران مشارکتی از بهداشت روانی بیشتری برخوردار بودند. ویدا فلا-حی ۱۳۷۴ بررسی مقایسه رابطه بین سبک مدیریت آمرانه و مشارکتی بر بهداشت روانی کارکنان دبیرستان‌های شیراز ۲- هر چه خشنودی شغلی کارکنان افزایش یابد سلامت روانی آنان نیز افزایش می‌یابد. ساعتچی ۱۳۷۰ بررسی رابطه خشنودی شغلی با بهداشت روانی ۳- خشنودی شغلی کلی و خشنودی هریک از جنبه‌های آن با اختلالات روانی در سطح رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. هرچه خشنودی شغلی کارکنان بیشتر باشد علائم اختلال روانی کمتر مشاهده می‌شود و بین سن و سابقه خدمت و تحصیلات کارکنان مذکور با سلامت روانی آنان رابطه معنی دار وجود ندارد. فریفته ۱۳۷۸ بررسی رابطه سبک‌های رهبری سرپرستان با سلامت روانی کارکنان مناطق نفت خیز گچساران ۴- ادامه جدول شماره ۱-۲ یافته‌های تحقیق (نتیجه) محقق سال موضوع تحقیق ردیف ۱- خشنودی شغلی با سلامت روانی آنان رابطه مثبت معنی دار دارد. ۲- سن پرستاران با سلامت روانی آنها رابطه منفی معنی دار دارد ۳- سابقه خدمت پرستاران با سلامت روانی آنها رابطه مثبت معنی دار دارد. ۴- سابقه خدمت پرستاران با خشنودی شغلی آنها رابطه مثبت معنی دار دارد. ۵- سطح تحصیلات پرستاران با سلامت روانی آنان رابطه مثبت معنی دار دارد. ۶- بین سلامت روانی پرستاران زن و مرد تفاوت معنی دار به نفع مردان وجود دارد. محمدی ۱۳۷۶ رابطه نقش مدیریت و عوامل فشارزای درونی با سلامت روانی پرستاران بیمارستان‌ها دولتی تهران ۱-۵- رابطه بین رضایت شغلی و سلامت روانی منفی و معنی دار است. ۲- بین سن، جنس، سابقه خدمت، تحصیلات و سلامت روانی رابطه معنی دار وجود ندارد. موسوی ده‌موردی ۱۳۷۸ بررسی خشنودی شغلی و انگیزه پیشرفت با سلامت روانی مربیان تربیتی مرد آموزشگاه‌های اهواز ۶- جدول شماره ۲-۲: سابقه موضوع تحقیق در خارج از کشور یافته‌های تحقیق (نتیجه) محقق سال موضوع تحقیق ردیفین خشنودی شغلی و سلامت روانی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد. (کاسل هم در سال ۱۹۷۳ تأیید کرد). کوهلن ۱۹۶۳ بررسی رابطه خشنودی شغلی با



بهداشت روانی کارکنان - آهنگامی که خشنودی شغلی بالاست احتمال ابتلای به بیماری‌های جسمانی و روانی کم است و برعکس هنگامی که خشنودی شغلی پایین است احتمال ابتلای افراد به بیماری‌های مذکور زیاد است. فرنچ و کاپلان ۱۹۷۳

بررسی خشنودی شغلی با سلامت روانی کارکنان - ۲-خشنودی شغلی افراد باعث افزایش کیفیت کار و سلامت روانی و جسمی آنان می‌شود. کلی، هامرو دنیس ۱۹۷۹

بررسی خشنودی شغلی با سلامت روانی کارکنان - ۳-اعمال مدیریت مشارکت جویانه با هر کارمندی و در هر سازمانی نتایج یکسانی به دنبال ندارد. اعمال این روش در کارکنان حرفه‌ای و متخصص از حساسیت ویژه برخوردار است. کریسآرجریس ۱۳۷۵

نقش بهداشت مشارکت جویانه بر بهداشت روانی کارکنان - ۴-۴۰٪ از آموزگاران از بیماری‌هایی مانند سردرد مزمن، افسردگی، اضطراب دائم رنج می‌برند و این مسایل در بین زنان حادث‌تر است. - ژاپن

۱۹۸۳ بررسی وضعیت بهداشت روانی معلمان ابتداییژاپن - ۵-عده زیادی از دبیران مرد و استادان دانشگاه دارای مشکلات جدی روانی و عاطفی هستند که مربوط به استرس بوده است. آمریکا ۱۹۳۳

بررسی وضعیت استرس در بین معلمان آمریکا - ۶-عده زیادی از دبیران مرد و استادان دانشگاه دارای مشکلات جدی روانی و عاطفی هستند که مربوط به استرس بوده است. اسپانیا

۱۹۸۵ بررسی ناراحتی روانی معلمان در اسپانیا - ۷-

## هوش عاطفی هیجانی ( چیست

؟

برای سال‌های متمادی تصور بر این بود که IQ (ضریب هوشی) نماینده میزان موفقیت افراد است. در مدارس معیار اهدای جوایز به دانش‌آموزان تست هوش بود و حتی بعضی از شرکت‌ها برای پاداش از تست هوش استفاده می‌کردند. در دهه اخیر محققان در یافتند که IQ تنها شاخص ارزیابی موفقیت یک فرد نیست. آن‌ها در حال حاضر مشغول تحقیق درباره EQ (هوش عاطفی) هستند. هوش یکی از مهمترین سازه‌های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه در اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارآیی به کار رفته است. هوش عاطفی زمانی مورد توجه قرار گرفت که دنیل گولمن در سال ۱۹۹۵ کتاب خود را با عنوان "چرا هوش عاطفی می‌تواند مهم‌تر از IQ باشد" به چاپ رساند. در ابتدای پیدایش این سازه، روان‌شناسان بیشتر بر روی جنبه‌های شناختی همانند حافظه و حل مساله تاکید می‌کردند. اما خیلی زود دریافتند که جنبه‌های غیر شناختی مانند عوامل عاطفی و اجتماعی نیز دارای اهمیت زیادی هستند. بعضی پژوهشگران بر این عقیده اند که IQ در خوش بینانه‌ترین حالت ۱۰ الی ۲۵ درصد از واریانس متغیر عملکرد را تبیین می‌کند. "علم به این که احساسات شما چیست و چگونه باید از آن‌ها در جهت تصمیم‌گیری به نحو احسن استفاده کنید می‌گوید: \* هوش عاطفی، توانایی برای مدیریت اضطراب و کنترل تنش‌ها و انگیزه، امیدواری و خوش بینی در مواجهه با موانع در راه رسیدن به هدف است. \* هوش عاطفی، در حقیقت راهی است برای زیرک بودن. \* هوش عاطفی، همدلی است، درک این که اطرافیان شما چه احساسی دارند. \* هوش عاطفی، یک نوع مهارت اجتماعی است، همراهی با مردم، مدیریت عواطف و احساسات در روابط و توانایی ترغیب و رهبری دیگران". هوش عاطفی یا هوش اجتماعی شامل ۴ مهارت است: خود (Self)، دیگران (Others)، آگاهی (Awareness)، اقدام (Action) که با ترکیب این‌ها، مؤلفه‌های بنیادی هوش عاطفی به دست می‌آید. ۱- خود آگاهی (شامل: خود ارزیابی، اعتماد به نفس) ۲- خود گردانی (شامل: خویشتن داری و قابل اعتماد بودن، وجدان سازگاری، انگیزه پیشرفت و ابتکار) ۳- آگاهی اجتماعی (شامل: همدلی، آگاهی سازمانی و انگیزه خدمت) ۴- مهارت‌های اجتماعی (شامل: توان تاثیر گذاری، رهبری، مدیریت تعارض ایجاد رابطه و کار گروهی) \* خود آگاهی (Self Awareness): یک نوع توانایی فردی است برای درک احساسات و حالات خلقی. خود آگاهی به شخص کمک می‌کند تا همیشه بر افکار و احساسات خود نظر داشته و بنابراین در جهت درک آن‌ها به فرد

کمک می کند. \* خودگردانی (Self Management) یا مدیریت عواطف (Managing Emotions): مهارتی است که به افراد کمک می کند تا احساسات خود را به صورت مناسب و جامعه پسندانه نشان دهند. به زبان دیگر به فرد در کنترل عصبانیت، ناراحتی و ترس کمک می کند. \* آگاهی اجتماعی (Social Awareness): عبارت است از توانایی درک احساسات دیگران و استفاده از احساسات خود در جهت دستیابی به اهداف. \* مهارت های اجتماعی (Social Skills): عبارت است از ارتباط با دیگران در موقعیت های مختلف اجتماعی و در اصل به معنای توانایی ادامه رابطه با توجه به احساسات افراد یا همان ظرفیت اجتماعی است. تحقیقات نشان داده است که EQ عامل مهمی در ایجاد تغییرات اساسی در زندگی است. اگرچه کودکان با سرشت و فطرت گوناگون به دنیا می آیند و چگونگی برخورد آن ها با مسایلی چون برخوردهای اجتماعی، اشتیاق خجالت و غیره متفاوت است، اما هوش عاطفی به والدین و مربیان کمک می کند تا بر روی قابلیت ها و یا عدم وجود آن ها کار کرده و بنابراین کودکان را برای رویارویی با جامعه بیرونی آماده کنند. برای مثال والدین به جای جلوگیری از برخورد بچه های خجالتی با دنیای بیرون، باید آن ها را با چالش های جدیدی مثل دیدار با دوستان جدید و قرار گرفتن در فضاهای تازه روبرو نمایند. گرچه این تشویق نباید به هیچ عنوان بچه ها را دلزده یا ترسو تر نماید بلکه باید به آن ها تجربه های جدید بیاموزد. مثال دیگری که می توان در این مورد مطرح کرد این است که برای مثال تحقیقات نشان داده که بچه های کلاس دومی که عصبی بوده و همیشه با مشکل مواجه هستند، شش تا هشت بار بیشتر از بچه های دیگر در معرض ابتلا به خشونت در نوجوانی و ارتکاب جنایت می باشند. دخترانی که در سنین راهنمایی از احساسات سردرگم، خستگی و عصبانیت توأم با گرسنگی رنج می برند، احتمال می رود که در سنین نوجوانی دچار اختلالات گوارشی شوند. این بچه ها از احساسات خود و این که اصولاً این احساسات چه هستند، بی خبرند. اما اگر در شرایطی قرار بگیرند که بتوانند از هوش عاطفی خود بهره مند شوند، مسلماً به هیچ یک از این موارد دچار نخواهند شد. نمونه های وجود دارد که باعث عدم استفاده از هوش عاطفی خواهد شد: ترس و نگرانی، تصویر منفی از خود، توقعات غیر واقعی از زندگی و سرزنش دیگران. بنابراین زمانی که این موانع به وجود می آید و هوش عاطفی مورد استفاده قرار نمی گیرد، حرکات افراد به سمت موفقیت متوقف می شود. پس نتیجه می گیریم که هدف از تقویت هوش عاطفی، آگاهی از احساسات و تربیت آن ها برای غلبه بر موانع زندگی است. اولین قدم برای افزایش هوش عاطفی، خودآگاهی است. خودآگاهی یعنی شما چه احساسی دارید و چرا دچار آن احساس شده اید. اگرچه ممکن است این کار در بدو امر برای بعضی از افراد مشکل باشد، اما زمانی که فرد شروع به درک خود می کند، می تواند دیگر مهارت های احساسی اش را نیز توسعه دهد و در نهایت به هوش عاطفی بالایی دست یابد. منبع: اینترنت مقاله "Emotional Intelligence: What is it?" نوشته: نانس. کی. رکر و برگرفته از مقاله هوش هیجانیترجمه و تالیف: آزاده دلیلیان

### با هوش هیجانی، دانش مدیریت ارتباطات و دانش رهبری را لمس کنیم

دانش مدیریت ارتباطات و دانش رهبری را لمس کنیم نویسنده: دکتر گودرزی آنچه که تقدیم شما می شود گزیده ای از سخنرانی بسیار جذاب دکتر گودرزی استاد برجسته جامعه شناسی و پژوهشگر مسائل اجتماعی است در نشست ماهانه انجمن روابط عمومی ایران بیش از ۱۵ سال است که هوش هیجانی نظر من را به خودش جلب کرده است. کتاب جوهره مدیریتی جان مارکسول کتاب بسیار ارزشمندی در این زمینه است. وی در این کتاب از موضوع و شیوههایی صحبت می کند که شما دانش مدیریت ارتباطات و دانش رهبری ارتباط را لمس می کنید. گاهی دوستی مقدمات علمی را به صورت عناوینی به شما می گوید و شما نیز دانش کسب می کنید. ولی جان مارکسول در این کتاب با تمام وجود مدیریت از درون قلب را به شما آموزش می دهد. آنچه که من می خواهم برای شما بگویم موضوعی است که از سال ۱۹۲۰ مطرح بوده و اولین مقالات درباره هوش در آن سال

چاپ شد. در این مقاله چهار نوع هوش مطرح شده است: بهره هوشی، هوش اخلاقی، هوش معنوی و هوش هیجانی. آنچه که امروز مورد بحث ماست هوش هیجانی است **Intelligence Emotional**. یعنی هوشی که میتواند تنظیم کننده هیجانات روابط ما باشد. دنیای امروز در حال تغییر است. زندگی در حال پیچیده‌تر شدن است و دیگر فرصت فکر کردن به ما نمی دهد. در این شرایط ما واقعا نیاز به داشتن یک قدرت بالا و یک مهارت بالا برای ایجاد ارتباط با این جهان جهانی شده داریم و کسانی می توانند در این بازار جهانی بازی را ببرند که دارای مهارت بالایی در هوش هیجانی باشند. متاسفانه با توجه به زمینه های ادبی، فلسفی و دینی و اخلاقی ما، میزان هوش هیجانی در کشور ما بسیار پایین است. یکی از پایه ها و اساس های هوش هیجانی خودشناسی است. مردم ما آنقدر که در رفتار دیگران مطالعه می کنند، در رفتار خود خود دقت نمی کنند. یعنی در تمام سازمان ها، بیشترین توجه به دیگران است در حالی که اگر انسان بخواهد مسیر ترقی و رشد را پیمايد، اول باید دست به خودشناسی بزند. من عرف نفسه فقد عرف ربه. چرا ما در مقدمات خودشناسی در جامعه ضعیف هستیم؟ ما هر روزه با سیلی از واژه هایی که در مکالمات روزمره به کار می بریم، نشان می دهیم که تا چه میزان تربیت فرهنگیمان پایین است. بهره هوشی ما بسیار بالا است. تمام المپیادهای جهانی را داریم می بریم. اما هوش هیجانی است که جامعه ما را جلو می برد. ۷۵٪ از موفقیت های اجتماع، سیاست و حوزه دولت وابسته به هوش هیجانی است نه IQ. بیل گیتس اگر بهره هوشی خیلی خوبی دارد اما شبکه های از دانشمندان را دور خودش جمع کرده است. او نمیتواند در یک فضای یک نفره کار بکند. پس در این دنیای پیچیده **EQ+IQ** می شود موفقیت. در تست های گزینش مدیران روابط عمومی دنیا، از ۱۰۰۰ نمره ۶۰۰ نمره به هوش هیجانی اختصاص دارد. بسیاری از سازمان های ما به تکنولوژی فکر می کنند، در واقع مسئله شان هوش هیجانی است، فناوری سطح بالا دارند ولی کارشان پیش نمی رود. برای اینکه موقعیت را نمی شناسند. امروز بزرگترین ظلمی که در جامعه ما دارد اتفاق می افتد و بارها و بارها هم تکرار شده این است که به یکباره، پست مدیریت یک سازمان بزرگ را به یک نفر می دهند. مگر کسی که یک درس از مدیریت را نخوانده می تواند به تنهایی مدیریت کند؟ سالها پیش رئیس فرهنگستان فنلاند به ایران آمده بود و برای همکاری با پروژه های ایران می گفت با مدیر پروژه ام صحبت کنید که **MBA** یا همان مدیریت اجرایی خوانده است. پس اگر ما می خواهیم در مناسبات کسب و کار موفق باشیم نمی توانیم به علم بی توجه باشیم. کسی که زحمت می کشد و می خواهد مدیر باشد حداقل زحمت این است که کارشناس مدیریت باشد. چینی ها تمام مدارس علمی دنیا را اشغال می کنند. چرا یک چینی موفق است؟ زیرا طبق اصولی کار می کند. اما ما اصلا اصول را قبول نداریم. یعنی به اصول کارشناسی وفادار نیستیم. شما در جلسات مذاکرات که تیم مذاکره نشسته لباس مرتب، کفش های واکس زده و عطر خوشبو می بینید. مگر شما اینها را در روایاتتان ندارید؟ اینها نشانه های هوش هیجانی است. در جلسه مذاکره باید جذاب باشید. باید بهترین لباس را پوشید. درست نیست با موهای نامرتب و قیافه پریشان و لباس نامناسب در جلسه حاضر شود. پیام جدی برای مدیران روابط عمومی این است که باید برای روابط عمومی سازمانها زیباترین و جذابترین خانم ها و آقایون را استخدام کنند. زیبا و خوش لباس و خوش خنده باید باشند. هم بایستی زیبایی جمال داشته باشند و هم قلب بازی باید داشته باشند. یک مدیر روابط عمومی می تواند عبوس باشد؟ غرب امروزه از زن برای تبلیغ کالاها استفاده می کند. به تازگی هم یکی از فیلسوفان به غرب تاخته و نوشته که دیگر حربه های غرب به بن بست رسیده است. زن کالا نیست. آن فیلسوف پیام می دهد که بیایید بازرگانی و بازاریابی تان را از تمرکز کالا-یی روی زن بردارید و روی جنبه های تعالی بخش زن سرمایه گذاری کنید. زن می تواند در پوشیدگی قرار بگیرد ولی احساسات عاطفی هوش هیجانی را نیز انتقال دهد. زنان در هوش هیجانی از مردها جلوتر هستند. تحقیقات اخیر نشان می دهد که خانم ها از این نوع هوش بهره بیشتری دارند. اما مردها می توانند این هوش را یاد بگیرند. هوش هیجانی بر خلاف IQ قابل آموزش است. یعنی مدیران سازمانها می توانند هوش هیجانی را به مدیران سازمان های خودشان آموزش دهند. امروز رئیس پلیس آمریکا یک استراتژی جدید برای اداره جامعه خود نوشته است. نوشته که انتظام به وسیله مردم

همراه با هوش هیجانی انجام می پذیرد. می خواهیم انتظام را به وسیله مردم ایجاد کنیم. به جای مچ گیری مشتری مداری می کنیم. این افراد برای این موضوع دوره های هوش هیجانی گذرانده و در این رشته مدرک گرفته اند. یعنی ما پلیس هایی هستیم که امنیت را بدون ترس ایجاد می کنیم. یعنی شهروند می خواهد در آرامش زندگی کند. آرامش به وسیله هوش هیجانی. چقدر خوب است پلیسی که در حال جریمه کردن من است اطلاعات و آگاهی به من بدهد و با یک لبخند بگوید متاسفم که نمی توانم از مواضع قانونی ام کنار بیایم ولی امیدوارم بار دیگر شما را اینجا در حال جریمه شدن ببینم. از سال ۱۹۲۰ به این طرف حتی تنبیه حیوانات هم ممنوع شده است اما هنوز در سطح تهران بعضی از آدم ها تنبیه می شوند. برای اینکه سطح هوش هیجانی پایین است. از ۱۹۲۰ منشور اخلاقی روانشناسان دنیا روی حیوانات هم تدوین شده است. یک روانشناس حق ندارد حیوانی را تنبیه کند. اما اینجا هنوز هم بعضی از مردم را هل می دهند. مردم کتک می خورند. بعضی وقتها ممکن است شورش اجتماعی بشود و فرد درگیر شود. این مسئله فرق می کند. اعتقاد جدی خودم این است که ۷۵ درصد موفقیت ما در کسب و کار، ازدواج و درس خواندن به هوش هیجانی بستگی دارد. در مورد ویژگی به یاد ماندنی از معلم کلاس اول دبستان ما یک تحقیق بین المللی انجام دادیم. تعداد زیادی پرسشنامه پر شد و نتیجه این بود که بیشتر جوابها قدرت مشارکت، همدلی کردن، همیار بودن، قدرت شناخت بالا، نفوذ خیلی عالی و یک پایگاه خوب برای ارتباط بود. تعداد کمی از افراد به نوع آموزش و تدریس اشاره کرده بودند. اگر جامعه ما یک کانال تلویزیونی برای هوش هیجانی درست کند باز هم کم است. این هوش هیجانی باید بتواند در جامعه ما پیش رود. شما می دانید که وقتی خداوند به حضرت موسی می گوید که به درگاه فرعون برو می گوید با زبان نرم با او سخن بگو. کسانی که در حوزه زبان کار می کنند ویژگی های زبان نرم را منطبق با هوش هیجانی دانسته اند. تمام پیام های انسان های بزرگی که به جایی رسیده اند نرم، محکم و کوتاه و نافذ است. پیام خشک و تو خالی به مقصد نمی رسد. شبکه پیام های یک روابط عمومی موفق بایستی دارای انرژی مثبت باشد. شما کافی ست که یک مدیر موفق روابط عمومی باشید. همه جا با انگشت به شما اشاره می کنند و می گویند این در سازمان بی نظیر است. این حرفها باعث ایجاد شبکه ای می شود که در آن همیشه برای شما فرصت شغلی وجود دارد. من به کسانی که درباره توسعه روابط عمومی سرمایه گذاری کردند تبریک می گویم. ما تازه داریم نهاد های مدنی را در ایران تمرین می کنیم. من همیشه می گویم که IQ ایرانی برای اداره جهان خیلی خوب است اما EQ اش باید متحول شود. یعنی باید بتواند روابط اساسی با مردم جامعه اش را خوب هدایت کند و در حق خودش مهربان باشد. شناخت های خود را باید بتواند رشد دهد و سپس آنگاه می تواند وارد عرصه های جهانی شود. اولین تحقیقی که ما به اسم مدیران جهانی منتشر کردیم نوشته مدیری که می خواهد در فضای جهانی مدیریت کند حتما به نمره بالای ۶۰ درصد هوش هیجانی نیاز دارد. یعنی مدیری باشد که فرهنگ ها را خوب می شناسد، اداره فرهنگی جامعه را بداند، یک تیم ساز خیلی خوب باشد، زبان آنجایی که می خواهد مدیریت کند را بداند. الان در دویی قوم های بسیاری کار می کنند اما یک زبان برای ارتباط است و علاوه بر آن زبان یکسری اصول وجود دارد. در تمام استخدام ها این سوالات مطرح است که افراد سطح تحملشان بالا باشد، هنگام کار بسیار زیاد احساس خستگی نکنند. یعنی منابع مالی را خوب بتوانند مدیریت کنند. تعهد داشته باشند و به رنگ و نژادشان به هیچ عنوان کار نداشته باشند. سیاستگزاران، اقتصاد دانان و جامعه شناسان همه باید دور این مفهوم حلقه بزنند تا این مفهوم را رشد بدهند. ما هر قدر مدیران با EQ بالاتر داشته باشیم، خلاقیت بالاتری داریم. بین هوش هیجانی و خلاقیت ضریب همبستگی بالایی وجود دارد. بالای ۹۰٪. سازمان هایی که مدیرانی با هوش هیجانی بالا دارند امنیت خاطر بیشتری را احساس می کنند. جوامعی که رهبرانشان هوش هیجانی بالاتری دارند، تعلق و وفاداری ملی آنان بسیار بالاست. این افراد به جامعه شان عشق میورزند. احساساتی مثل عصبانیت، خجالت، تنفر، ترس و... احساساتی هستند که ما در طول روز با یکدیگر داریم. ما سه تا اصطلاح داریم. احساسات، عاطفه و هیجان. از بعد روانشناسی این سه کلمه سه بعد متفاوت دارد. مدیریت هیجانات جز «دیگر هوش هیجانی است. یعنی من بتوانم هیجانات خودم را خوب بشناسم، خوب مدیریت

کنم و آنگاه است که هیجانات طرف مقابل را خوب می‌توانم بشناسم و خوب هم مدیریت کنم. ما برای روابط شخصی و بین شخصی به مدلی نیاز داریم. در این مدل ۵ مشخصه وجود دارد. اولین آنها خودآگاهی است. در واقع هر قدر خودآگاهی ما بالاتر رود، این میزان شناخت بالاتر می‌رود. همانطور که پیام جناب مولانا در سراسر مثنوی این است که پایت را تا جایی که می‌توانی بیرون بگذار اما دم‌های غروب یا سر صبح به خودت بازگرد. برای آرامش درونی خود پیش روانپزشک‌ها نروید. پیش دعا نویس و جن گیر نروید. پیش انرژی تراپیست‌ها نروید. فقط سر در درون خود ببرید و این روزی تنها ۱۵ دقیقه خودتان را بنویسید. بنویسید که در این عالم هستی چه کاره هستید. کجای این جهان قرار گرفتید. جهان خیلی شلوغ است. در روز یک ربع تلفن‌ها را خاموش کنید، ذهن‌ها را از مشغولیات تعطیل کنید و در یک مکان آرام خودتان را بنویسید. این اولین کار است. چقدر احساس شما خوب می‌شود. پیام بعدی این است: اگر می‌خواهید انسان موثری باشید انرژی حیاتتان را این گونه تقسیم کنید: ۹۵٪ جهان هستی را بشنوید و تنها ۵٪ صحبت کنید. لذت خویشتن داری که به خودآگاهی کمک میکند بسیار زیاد است. اگر کسی صدای درون خودش را نشنود زیان کرده است. صدای درون به ما می‌گوید که مسیر کجاست. اگر مسیر خودآگاهی و هوش هیجانی را خوب دنبال کنید به مرحله بعدی می‌رسید که هوش هیجانی نام دارد و کمی جلوتر هوش معنوی است. یعنی همان جایی که سراسر وجود شما جذب است. همواره پیام خوب به درو دیوار وجود می‌دهید و درو دیوار وجود از شما معنا و عشق و حرکت می‌گیرد. برگردیم به موضوع خودآگاهی. وقتی خودآگاهی و مدیریت هیجانات بالا می‌رود، فرد یک موجود خودانگیخته می‌شود. کارل راجرز و ابرهام مازلو این را انسان خودشکوکا می‌نامند. ویژگی این انسان خودشکوکا این است که اولاً این افراد تجربه ناب دارند. چند درصد صدا و سیمای ما توانسته مردم را به تجربه ناب بکشاند؟ خودآگاهی یعنی ثروت، ثروتی که هرگز پایان نمی‌پذیرد. کسانی که به خودآگاهی دست یابی دارند یعنی به ثروت بیانت‌ها دسترسی دارند. زیرا خودآگاهی بعد از این جهان هم همراه شما است. پیام بعدی من این است که فرد خودشکوکا باید خودارزیابی داشته باشد. به حساب خود برسید پیش از اینکه به حساب شما برسند. وقتی آگاهی اجتماعی شما بالا برود، مدیر روابط عمومی ای هستید که همدلی دارید. هوشیاری سازمانی هم دارید. دیده‌اید که برخی از افراد را در سازمان چقدر دوست دارند؟ کسی که چهره ماندگار می‌شود، با هوش هیجانیاش چهره ماندگار میشود. انسانی که آگاهی سازمانی پیدا می‌کند، سرمایه انسانی میشود زیرا خودآگاهی و اعتماد به نفس اش بالاست. همیشه از من سوال می‌کنند که چگونه اعتماد به نفسمان را بالا ببریم. خوب خودآگاهی‌تان را بالا ببرید. خود را بشناسید و روزی حداقل یک ربع راجع به خودتان فکر کنید. چقدر بد است که یک فیلسوف شرقی می‌گوید تفکر به انسداد رسیده است. پیام بعدی من این است که تفکر همیشه راهش باز است. اگر می‌خواهید دیندار باشید، دیندار متفکر باشید نه دیندار عوام. بسیاری از گرفتاری‌های ما ناشی از دینداری عوامانه است. هر روز در حال بهبود مستمر و رشد خود باشید. چنین فردی را همه در اجتماع دوست دارند و هر جا رود موفق می‌شود. سعدیا مرد نکونام نمی‌رد هرگز/ مرده آنست که نامش به نکویی نبرند. یعنی کسی نام نکویی ندارد که هوش هیجانیاش پایین است. امروزه ارزش‌های جوانان ما کمی مخدوش شده است. اصلاً به همدلی فکر نمی‌کنند. پدرها و مادرها گاهی شکایت می‌کنند که جوانان حرمتها را فراموش کرده‌اند. سریالهایی که از تلویزیون پخش می‌شوند هم حاوی همین نکته هستند. ما باید رسانه، روزنامه، مطبوعات، کتاب، قلم و سخنرانی‌هایمان به سمت رشد این فضایل در جامعه باشد. باور کنید جامعه ایرانی اسلامی نیازی به نگهبان در داخل خیابان ندارد. این جامعه می‌بایست شعور بالاتری داشته باشد زیرا خودش مجری قانون است، مودب و منظم است. از اینها گذشته بحث حلال و حرام یا همان هوش معنوی در این فرهنگ وجود دارد. آقای بلاتاکس کتابی نوشته‌اند به نام زندانیان افکار ما که به زودی به چاپ می‌رسد که درباره معنا درمانی در محیط کار می‌باشد. این کتاب به قدر غنی است که وقتی به آن نگاه می‌کنم، میبینم تمام آن سرشار از دستورات اسلامی است. فردی که خاشعانه روی زمین راه میرود و سخن بیهوده نمی‌گوید همان فرد به خودآگاهی رسیده است. افرادی مثل سعدی یا پروین اعتصامی



در اشعارشان دنیایی از هوش هیجانی را انتقال می دهند. محققین ما کجا هستند که معنای این متون را استخراج کرده و به جهانیان پیام بدهند؟ ما از نظر ادبیات نظری کم نداریم. راجع به هوش هیجانی زیاد گفته شده است، اما ما بیشتر به عمل نیاز داریم. امیدوارم که میزان سخن گفتن در جامعه ما کم شود و همه سر در عمل کنند. موضوع بعدی شفافیت است. شفافیت هم در رسیدن به خودآگاهی بسیار مهم است. گاهی به آدم هایی بر می خوریم که هزار لایه دارند. نمی دانیم با چه زبانی دارند صحبت می کنند. گاهی هم با آدم هایی برخورد می کنیم که بسیار ساده و شفافند و این شفافیت در فرهنگ ما هست. یک مثال از پیام هوش هیجانی در سیاست می زنم. صهیونیستها دارند دنیا را برای یکسری اقداماتی که در آینده می خواهند انجام دهند تست می کنند. آزمایشگاه تستشان هم غزه است. ولی شما می بینید که وقتی مسئله همدلی جهانی ایجاد می شود، دیگر سیاه و سفید نمی شناسد. یک خودآگاهی به وجود آمده که مجزای از دین و سیاست است. جنبش جهانیای که نشان دهنده بالا رفتن هوش هیجانی جهان است. وظیفه مدیران روابط عمومی در دنیا و در شهر بزرگ ما تهران چیست؟ اول از همه اینکه مدیران روابط عمومی باید خوب تربیت شوند. اگر کسی آماده فدا کردن خودش از بعد عاطفه، احساسات، عشق، بینش و دانش نباشد، باید از روابط عمومی استعفا بدهد. اگر کسی منزلت رفتاری و عزت ندارد بایستی از پست روابط عمومی کناره‌گیری کند. زیرا مدیر روابط عمومی رابط بین هیئت مدیره و کارکنان جامعه است. روابط عمومی یعنی سمبل و نماد یک سازمان که دیگران از دریچه آن شخص سازمان را بررسی می کنند. هر قدر مدیر روابط عمومی شفاف و اهل واقع گرایی باشد، می تواند موفقتر باشد.\*مردم سالاری

### کاربردهای هوش عاطفی در سازمان

طی دو دهه اخیر، مبحث هوش عاطفی که به عنوان هوش هیجانی نیز ترجمه شده، یکی از مهمترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی، از جمله حوزه مدیریتی و سازمانی، مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی های آن، در مقایسه با هوش منطقی، مورد بحث بوده است. به طور کلی، دو مکتب مجزا در مورد هوش عاطفی مطرح است: نخستین مکتب؛ بیشتر در حوزه روانشناسی و دانشگاهی مطرح است، که هوش عاطفی را یک توانمندی می داند و دومین مکتب؛ به رویکرد آمیخته معروف است، که رویکرد مبحث هوش عاطفی را، از حوزه اختصاصی روانشناسی خارج کرده و وارد حوزه های دیگر علوم اجتماعی و سازمانی می کند. با توجه به اینکه رویکرد اخیر معروف تر است و در اجرا، به خصوص در حوزه های مدیریت و سازمانی نیز، موفق تر بوده است، متخصصان سازمانی و منابع انسانی، تمایل بیشتری به استفاده از آن دارند. از زمان انتشار کتاب پرفروش دانیل گولمن با عنوان هوش عاطفی در سال ۱۹۹۵، مبحث هوش عاطفی در علوم اجتماعی، به عنوان یکی از مهمترین مباحث مطرح شده است. تاکنون، دانشمندان مختلفی در این حوزه مطالعه کرده و هوش عاطفی را با هوش عقلی مقایسه کرده اند و در مورد قابلیت های هر کدام، بحث کرده اند. اما شاید بتوان بیان کرد که بهترین حوزه برای مقایسه هوش عاطفی و هوش منطقی، محیط کار و سازمان ها است؛ زیرا افراد، در محیط کار خود، علاوه بر توانمندی های علمی - که نتیجه هوش عقلی آنها است - از قابلیت های عاطفی خود نیز استفاده می کنند. به این ترتیب در حوزه توسعه منابع انسانی در سازمان ها، مفهوم هوش عاطفی به کار گرفته می شود تا به مهارت های عاطفی، علاوه بر قابلیت های تخصصی، توجه شود. به طور کلی، دو مکتب جداگانه در مورد حوزه هوش عاطفی وجود دارد: نخستین مکتب، اعتقاد دارد که هوش عاطفی؛ یک توانمندی است و شبیه (محدود) به مهارت های گفتاری و تجسمی است، که به عنوان شاخص های هوش انسانی و یا مدل خالص، شناخته می شود. دانشمندان این مکتب، معتقدند که هوش عاطفی، باید دارای ابزار اندازه گیری پذیرفته شده و بر مبنای استانداردهای علمی باشد. هر چند دانشمندان این رویکرد، پایه گذار هوش عاطفی هستند، اما تعریف خاص آنها موجب شده که این رویکرد کاربرد محدودی پیدا کرده و کمتر مورد پذیرش عام باشد. در مقابل، مکتب دیگری نیز در مورد هوش عاطفی وجود دارد، که کاربرد گسترده ای یافته است. به طور مثال، آزمون هوش عاطفی

«بار-آن» تاکنون در بیش از ۸۵۰۰۰ مورد استفاده شده است. این رویکرد به نام مدل آمیخته، شناخته شده، زیرا توانمندی های ذهنی در مدل خالص را، با خصوصیت های شخصیتی همچون اصرار- شوق و حرارت و خوش بینی در آمیخته است. تعریف هوش عاطفی تاکنون تعریف مشخص و واحدی در مورد هوش عاطفی نشده است. اصطلاحات هوش عاطفی- قابلیت عاطفی- سواد عاطفی و ضریب عاطفی تاکنون معرفی شده اند. هوش عاطفی در بحث مدل خالص و قابلیت در مدل آمیخته، مطرح شده است. واژه هوش عاطفی یک واژه مرکب و متضاد است، که به دو واژه احساس و هوش و یا به عبارت دیگر، احساس و منطق تقسیم می شود. ارسطو؛ اولین کسی بود که دو واژه احساس و منطق را در کنار هم قرار داد. او مثال می زند: «عصبانی شدن آسان است، اما عصبانی شدن نسبت به فردی به صورت درست، تا حد معقول و درست در زمان درست و به دلیل درست، کاری ساده نیست.» بحث علمی در مورد هوش عاطفی، طی دو دهه اخیر، شکل گرفته است. پیتر سالوی؛ اولین کسی است که در مورد هوش عاطفی، تعریف مشخصی ارائه کرده است: هوش عاطفی؛ نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی (هیجانی) است، که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران بوده و بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات است، به شیوه ای که سطح زندگی بهبود یابد. در سال ۱۹۹۹، مایر و همکاران او، این تعریف را بهبود بخشیدند: هوش عاطفی؛ آن گونه ای از توانایی است که به شناخت مفهوم عواطف و روابط آنها- استدلال و حل مسایل بر مبنای آنها می پردازد. هوش عاطفی، شامل ظرفیت درک عواطف- تلفیق احساسات مربوط به عواطف، درک اطلاعات این عواطف و مدیریت آنهاست. در همین دوران، گولمن؛ با انتشار کتاب معروف خود، با عنوان هوش عاطفی در سال ۱۹۹۵، تعریف هوش عاطفی را تا حد زیادی تغییر داد. گولمن، هوش عاطفی را مهارتی می داند که دارنده آن، می تواند از طریق خود آگاهی، روحیات خود را کنترل کند- از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد و از طریق همدلی، به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا- ببرد، گولمن، مهارت های اجتماعی همچون: ارتباطات- رهبری و مدیریت تضاد را، به هوش عاطفی مرتبط می داند و این نکته ها بین تعریف او و مایر و سالوی تفاوت ایجاد می کند. در همین دوران (۲۰۰۰) بار- آن «Bar-on» (سومین نظریه پرداز معروف)، تعریف خود را از هوش عاطفی ارائه کرد: هوش عاطفی، نشان دهنده توانایی فرد در حل مسایل و چالش های روزانه است و به پیش بینی فرد برای موفقیت در زندگی کمک می کند، که از آن جمله، موفقیت حرفه ای و زندگی شخصی فرد است. گولمن نیز در کتاب جدید خود به نام کار با هوش عاطفی ۱۹۹۸ بر نیاز به هوش عاطفی در محیط کار- یعنی محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات- تمرکز می کند. او معتقد است نه تنها مدیران و روسای شرکت ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند، نیازمند هوش عاطفی است. اما هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم، اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی، افزایش می یابد. در این زمینه، گولمن و همکاران او معتقدند که هوش عاطفی در تمامی رده های سازمانی، کاربرد زیادی دارد، اما در رده های مدیریتی، اهمیت حیاتی می یابد. آنان مدعی هستند: هوش عاطفی تا حدود ۵۸ درصد، بهترین راهبران را از ضعیف ترین ها جدا می کند. راهبر با قابلیت عاطفی بالا، احساسات خوب را در افراد خود و همکاری بالا را در تیم خود ایجاد می کند. رهبران تیمی خوب و لایق، می دانند با بهبود روابط خود با افراد و ایجاد جوی شورانگیز و صمیمی، بهره وری نیز افزایش می یابد. پیشینه رویکرد خالص (توانمندی) پیتر سالوی و جان مایر؛ اولین نظریه پردازانی بودند که به طور علمی، تعریف هوش عاطفی را ارائه دادند. این دو معتقدند: هوش عاطفی یک توانمندی است تا یک خصوصیت و جدا از ابعاد ذکر شده در مفهوم شخصیت است. از این رو، این رویکرد را رویکرد خالص نیز می نامند که دارای مشخصه های زیر است: برداشت و اظهار هیجانی، تسهیل تفکر به وسیله هیجان، فهم یا درک هیجانی و مدیریت یا تنظیم هیجانی. از دیدگاه این نظریه پردازان مهمترین جز تشکیل دهنده هوش عاطفی عبارت است از: توانایی ارزیابی و بیان صحیح هیجان ها، توانایی تشخیص هیجان ها در خود و توانایی اظهار و بیان احساسات خود. رویکرد آمیخته بحث هوش عاطفی، با کتاب پر فروش دانیل گولمن در سال ۱۹۹۵ و مقاله «عامل هوش عاطفی» از گیبز، در همان

سال، تغییرات زیادی کرد. انتشار این دو اثر، هوش عاطفی را به موضوعی عمومی تبدیل کرد. به اعتقاد گولمن، دانستن هیجانات خود، پایه هوش عاطفی است، افراد با خودشناسی بالا، توانایی بیشتری دارند تا تصمیمات مهمی در زندگی - همچون ازدواج و شغل - بگیرند. گولمن مدل خود را ساده کرد و یک ماتریس دو در دو را ارایه کرد: خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط (مهارت های اجتماعی). ریون بار- آن؛ نظریه پرداز دیگری است که تحقیقات خوبی در این رابطه کرده است. بار- آن؛ سعی دارد با طرح مدل خود، به این سؤال پاسخ دهد که: چرا برخی در زندگی نسبت به بقیه موفق تر هستند؟ او جواب این سؤال را در مجموعه قابلیت های عاطفی مطرح کرد و آنها را هوش عاطفی نامید. بار- آن؛ اولین کسی بود که از عنوان هوش عاطفی در مباحث علمی و در سال ۱۹۸۵، در پژوهشی بر بیش از ۴۰۰۰ نمونه در آمریکا پرسشنامه هوش عاطفی خود را با ۵ متغیر معرفی کرد: خوش بینی، خود دستیابی، خرسندی، استقلال و مسئولیت پذیری اجتماعی. تفاوت رویکرد خالص و آمیخته این رویکرد، به این دلیل آمیخته نامیده شده است، که بنا به گفته های مایر و سالوی؛ مفاهیم عاطفی را با دیگر خصوصیات شخصیتی تلفیق کرده است و از طرف دیگر؛ بر مبنای قابلیت های عاطفی هستند، تا توانایی های عاطفی. اما بار- آن؛ اعتقاد دارد که این تفاوت ها، بین توانمندی ها و قابلیت های عاطفی؛ در هسته بحث هوش عاطفی قرار دارند و در واقع تمایزی تصنعی است. نتیجه گیری در سال ۱۹۸۵، مبحث هوش عاطفی؛ در محافل علمی، برای نخستین بار در رشته روانشناسی مطرح شد و طی دو دهه پژوهش در این حوزه، امروزه، به یکی از مهمترین مباحث در حوزه رشته های علوم اجتماعی تبدیل شده است. شاید بتوان بیان کرد: بحث برانگیزترین حوزه ای که مبحث هوش عاطفی در آن وارد شده، حوزه مدیریت و مباحث سازمانی است. تحقیقات نشان می دهد هوش عاطفی در سازمان و مخصوصاً در حوزه مدیریت، اهمیتی فراتر از هوش منطقی یافته است. منبع: خلاصه شده از نشریه مشاور مدیریت با همکاری نونا مومنی، کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

## مدیریت و رهبری با هوش هیجانی

مرضیه مختاری پور- دکترسیدعلی سیادت

چکیده: رهبری یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. یکی از مهمترین خصیصه ها که می تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانهای و احساسات در توانمندیهای انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند. با توجه به اهمیت هوش هیجانی در مدیریت، این مقاله به بررسی ابعاد هوش هیجانی در مدیریت، رشد و توسعه رهبری در محیط کار و روش آموزش هوش هیجانی در سازمان می پردازد. مقدمه امروزه بسیاری از سازمانها دستخوش تغییرند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر بوده و باتغییرها سازگار شوند. دراین میان تعامل اجتماعی به شیوه ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد. بررسیها نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرارکنند. دراین زمینه هوش هیجانی (EMOTIONAL INTELLIGENCE=EI) یکی از مولفه هایی است که می تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و به گفته گلن (۱۹۹۸) شرط حتمی و اجتناب ناپذیر در سازمان به حساب می آید. اخیراً برخی از دانشمندان نیز دریافته اند که هوش هیجانی با اهمیت تراز بهره هوشی (IQ) برای یک مدیر و رهبر است. امروزه هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجانهای خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است

هوش هیجانی، فرد را از نظریه‌یجانی ارزیابی می‌کند، به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجانها و احساسهای خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که تواناییهای هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها می‌توانند آموخته شوند. ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری گلمن، بویاتریس و ری (۱۹۹۹) نیز اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده‌اند: ۱) خود آگاهی: خود آگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه به لحظه احساسها نشان از درک خویشتن و بصیرت روان شناسانه دارد. مدیران و رهبرانی که درجه ای بالا از خود آگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می‌دانند که چگونه احساسهایشان بر آنها، سایر مردم و عملکرد شغلی‌شان تاثیر می‌گذارد. آنها با یک احساس قوی از خود آگاهی، با اعتماد به نفس و در استفاده از قابلیت‌هایشان کوشا هستند و می‌دانند چه وقت درخواست کمک کنند. ۲) خود نظم دهی: کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خود آگاهی شکل می‌گیرد. مدیران و رهبران قادرند محیطی از اعتماد و انصاف خلق کنند. عامل خود نظم دهی به دلایل رقابتی بسیار مهم است، زیرا در محیطی که سازمانها مستهلک می‌شوند و فناوری کار با سرعتی گیج کننده تغییر شکل می‌یابد. فقط افرادی که بر هیجانهایشان تسلط یافته‌اند، قادر به انطباق با این تغییرها هستند. ۳) انگیزش: هدایت احساسها در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساسها زمینه ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساسهای خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می‌کنند مولد و موثر باشند. رهبران با انگیزه برای رسیدن به ماورای انتظارات خود و هر کس دیگر حرکت می‌کنند. کلید واژه این رهبران، پیشرفت است. رهبرانی که بالقوه رهبر هستند، میل به پیشرفت در آنها درونی شده و برای رسیدن به پیشرفت برانگیخته می‌شوند. شور، اولین علامت رهبران با انگیزه است که به وسیله آن عشق به یادگیری دارند، به انجام خوب شغل مبادرت می‌کنند و یک انرژی خستگی ناپذیر برای بهتر انجام دادن کارها نشان می‌دهند. تعهد سازمانی علامت دیگر است. وقتی افراد شغلشان را برای خودش دوست دارند. به سازمانی که در آن مشغول بکارند، احساس تعهد می‌کنند و به طور قابل ملاحظه ای موقعی که علایم بر ضد آنهاست، خوش بین باقی می‌مانند. ۴) همدلی: توانایی دیگری که بر اساس خود آگاهی هیجانی شکل می‌گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب می‌شود. رهبران همدلی سعی می‌کنند همه را راضی کنند. آنها با ملاحظه و فکر، احساسهای کارکنان را همراه با سایر عوامل در تصمیم گیریها در نظر می‌گیرند. امروزه همدلی به عنوان جزئی از رهبری بسیار مهم است، رهبران همدل بیشترین همدردی را با افراد اطرافشان نشان می‌دهند. آنها دانش خود را برای پیشرفت سازمانشان به روشهای ظریف اما با اهمیت استفاده می‌کنند. ۵) مهارت های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران: هنر ارتباط با مردم به مقدار زیاد، مهارت کنترل و اداره احساسهای دیگران است. این مهارت نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند. رهبران دارای سطوح بالای تواناییهای هیجانی می‌باشند. اغلب با روحیه هستند. افراد ماهر از نظر اجتماعی به حوزه وسیعی از آشناییها و همچنین مهارتها برای ایجاد رابطه تمایل دارند. این افراد در مدیریت گروهها ماهر هستند. مهارتهای اجتماعی می‌تواند به عنوان کلید قابلیت‌های رهبری در اکثر سازمانها در نظر گرفته شود، زیرا وظیفه رهبر انجام کار از طریق دیگران است. در این راستا رهبران به مدیریت موثر روابط نیاز دارند و مهارتهای اجتماعی آن را ممکن می‌سازد. مایر، سالووی و کارسو (۱۹۹۰) نیز برای هوش هیجانی چهار بعد تشخیص داده‌اند که عبارتند از: ۱) شناسایی هیجانها در خود و دیگران: ضروری ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی این است که از هیجانها و احساسهای خود آگاه باشد. توانایی خود آگاهی به مدیران اجازه می‌دهد تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند. مدیران خود آگاه برای آزمون دقیق روحیات خود از خود آگاهی استفاده می‌کنند و به طور شهودی و از راه درک مستقیم می‌دانند که چگونه دیگران را تحت تاثیر قرار دهند. ۲) کاربرد هیجانها: کاربرد هیجانها، توانایی استفاده از هیجانها در کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسایل و استفاده از فرصتهاست. این مهارت شامل توانایی مهم همدلی و

بینش سازمانی است. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند. هیجانها و احساسهای دیگران را بیشتر عملی می سازند تا اینکه آنها را حس کنند. آنان نشان می دهند که مراقب هستند. علاوه بر این، آنان در زمینه شناخت روند سیاستهای اداری تخصص دارند. بنابراین، مدیران برخوردار از آگاهی اجتماعی دقیقاً می دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران تاثیر می گذارد و آن قدر حساس هستند که اگر کلام و رفتارشان تاثیر منفی داشته باشد، آن را تغییر می دهند. (۳) توانایی درک و فهم هیجانها: توانایی درک هیجانهای پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجانها از یک حالت به حالت دیگر رادرک هیجانها می نامند. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند، از این مهارتها در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلافها از طریق شوخی و ابراز مهربانی استفاده می کنند. آنها به کمک این تواناییها می توانند بفهمند که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروهها می شود و در نتیجه می توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنند. (۴) مدیریت هیجانها: مدیریت هیجانها، توانایی کنترل و اداره کردن هیجانها در خود و دیگران است. مدیرانی که این توانایی را دارا هستند، اجازه نمی دهند بدخلقی های گاه و بیگاه در طول روز از آنها سربزند. آنان از توانایی مدیریت هیجانها به این منظور استفاده می کنند که بدخلقی و روحیه بد را به محیط کاری و اداره وارد نکنند یا منشا و علت بروز آن را به شیوه ای منطقی برای مردم توضیح دهند. بنابراین، آنها می دانند که منشا این بدخلقی ها کجاست و چه مدت ممکن است به طول انجامد. «جردن»، «اشانازی»، «هارتل» و «هوپر» (۱۹۹۹) ابعاد هوش هیجانی در محیط کار را به صورت مدل نشان داده اند. در این مدل بر اساس ابعاد مایر، سالووی و کارسو، شاخصهای فرعی تر تبیین و ارتباط آنها با هوش هیجانی مرتبط با خود و دیگران که تشکیل دهنده هوش هیجانی محیط کار است. به صورت شکل ۱ بیان شده است (شکل شماره یک). هوش هیجانی و رهبری گروه توانایی به کارگیری هیجانات یا تولید هیجانها برای تسهیل حل مسئله در کارآیی اعضای گروه نقش مهمی را ایفا می کند. در واقع بارساد (۲۰۰۰) از دانشکده مدیریت ییل در مطالعه ای که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، دریافت که گسترش هیجانهای مثبت در داخل گروهها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارآیی اعضای گروه را بهبود می بخشد. رایس (۱۹۹۹) متخصص آمریکایی در زمینه منابع انسانی، مقیاس چند عاملی هوش هیجانی را روی ۱۶۴ نفر از کارکنان عادی و ۱۱ نفر از رهبران این کارکنان که در یک شرکت بیمه مشغول به کار بودند، اجرا کرد و با این آزمون به ارزیابی هوش هیجانی آنان پرداخت. همبستگی بین نمره های مربوط به گروه رهبران در آزمون هوش هیجانی با نمره های کارآیی آنان که توسط مدیران اداره درجه بندی شده بود ( $r = 0.51$ ) محاسبه شد. همبستگی بین میانگین نمره های گروه در آزمون هوش هیجانی و امتیازبندی مدیران از عملکرد آنان در ارائه خدمات به مشتریان ( $r = 0.46$ ) بود. در این بررسی، رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد پیچیده بود. مثلاً نمره هوش هیجانی بالا-تر رهبر گروه که از طریق آزمون هوش هیجانی اندازه گیری شده بود، با امتیاز بندی مدیران از نظر دقت گروه در رسیدگی به شکایات مشتریان، رابطه منفی ( $r = 0.35$ ) داشت، در حالی که عملکرد امتیازبندی شده توسط اعضای گروه همبستگی مثبت و نسبتاً بالایی ( $r = 0.58$ ) با هوش هیجانی داشت. یک گروه تیم تحقیق استرالیایی که توسط «جردن»، «اشانازی»، «هارتل» و «هوپر» (۱۹۹۹) رهبری می شد. عملکرد ۴۴ گروه را طی دوره زمانی ۹ هفته‌ای مورد بررسی قرار داد. هوش هیجانی اعضای گروهها با استفاده از یک مقیاس خود سنجی که براساس مدل مایر و سالووی طراحی شده بود، اندازه گیری شد. محققان، عملکرد گروههایی که در زمینه هوش هیجانی بالا یا پائین بودند را تحلیل کردند. در آغاز مطالعه، عملکرد گروههایی که هوش هیجانی بالایی داشتند. به طور معناداری بیشتر از عملکرد گروههایی بود که هوش هیجانی پائینی داشتند و در پایان هفته نهم، عملکرد هر دو گروه در یک سطح قرار داشت. با توجه به نتایج این بررسیها و سایر مطالعه ها به نظر می رسد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه ای و سازمان دهنده می تواند موجب بهبود عملکرد گروه شود. زیرا برای گروه این امکان را فراهم می آورد که به طور وسیع و موثر به شکل هماهنگ درآید. همچنین به نظر می رسد که گروههایی که از نظر هوش هیجانی در حد پائینی قرار دارند، به وقت بیشتری نیاز داشته باشند تا نحوه



کار کردن موثر را در قابل یک گروه هماهنگ تجربه کنند. روشهای صحیح اجرای برنامه آموزش هوش هیجانی در اجرای برنامه های هوش هیجانی در سازمان باید به چند اصل مهم توجه داشت. این اصول عبارتند از: (کارسو و ولف، ۲۰۰۱). - مشخص کردن اهداف سازمان به طور واضح؛ - ایجاد پیوند بین آموزش و اهداف سازمان؛ ارزیابی دقیق کارکنان در برنامه آموزشی برای مشخص ساختن تواناییهای پایه و نیازهای فردی آنان؛ - انطباق طرح برنامه آموزشی با تواناییها و ضعفهای کارکنان؛ - تهیه و تدوین ساختار جلسه ها؛ - استفاده از تمرینهای عملی، مطالعات موردی و روش ایفای نقش؛ - برقراری ارتباط و پیوند بین آموخته ها و تجارب دنیای واقعی کارکنان؛ - فراهم ساختن فرصتهایی برای تمرین آموخته ها؛ - پیش بینی فرصتهای متعدد برای دادن بازخورد؛ - استفاده از موقعیتهای گروهی برای ایفای نقش و مهمترین رفتارهای اجتماعی و آموزش آنها؛ - نشان دادن نیازهای اختصاصی هر فرد به او به طور خصوصی و محرمانه؛ - فراهم ساختن منابع حمایتی و تقویتی برای کارکنان در برنامه طی مرحله پیگیری. نتیجه گیر سازمانها برای اینکه بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروزی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری این گونه سازمانها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حلها متفاوت است. رهبری یک سازمان برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید کسب و کار، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. در این زمینه یکی از مهمترین مولفه های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند. هوش هیجانی است. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای هیجانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد.

منبع: ماهنامه تدبیر- سال شانزدهم- شماره ۱۶۵ منابع ۱- Barsade, S. G. (۲۰۰۰). The ripple effect: Emotional contagion in groups . working paper: New Haven. CT: Yale University press. ۲- Caruso, D. R., & Wolff, C. (۲۰۰۱). Emotional intelligence in the workplace . In the emotional intelligence in everyday life: A Scientific inquiry . Edited by: Joseph Ciarrochi , Joseph P. Forgas, & John D. Mayer psychology press. ۳- Goleman, D. Boyatzis, R.E., & Rhee, K. (۱۹۹۹). Clustering competence in emotional intelligence insights from the emotional competence inventory. (ECI). from the world wide web [http:// www. eiconsortium. org](http://www.eiconsortium.org). ۴- Jordan, R.J. Ashanasy, N. M. Hartel, C.E, J, & Hooper, G.S. (۱۹۹۹). Workgroup emotional intelligence: Scaled development and relationship to team process effectiveness and goal focus. Manuscript submitted for publication. ۵- Mayer, J.D. Salovey, p., & Caruso, D.R. (۱۹۹۹). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence . Journal of Intelligence . ۲۷. pp: ۲۶۷-۲۶۹. ۶- Rice, C.L. (۱۹۹۹). A quantitative study of emotional intelligence and its impact in team performance: Unpublished Masters Thesis. pepeerdine . University of Malibu

اولین بار در سال ۱۹۹۰ روانشناسی به نام «سالوی»، اصطلاح هوش هیجانی را برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی اداره مطلوب خلق و خو به کار برد. درحقیقت این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و دیگران و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارتی عاملی است که به هنگام شکست، در شخص ایجاد انگیزه می کند و به واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می شود. تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره پیش بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی فراهم می کند که تکمیل کننده علوم شناختی، علوم اعصاب و رشد کودک است. قابلیت‌های هیجانی برای تدبیر ماهرانه روابط با دیگران بسیار حائز اهمیت است. روانشناسی به نام «گلمن» اظهار می دارد که هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را باعث می شود و ۸۰ درصد از موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می دهند. درواقع هوش هیجانی عدم موفقیت افراد با ضریب هوش بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را تعیین می کند. یعنی افرادی با داشتن هوش عمومی متوسط و هوش هیجانی بالا خیلی موفقتر از کسانی هستند که هوش عمومی بالا- و هوش هیجانی پایین دارند. پس هوش هیجانی پیش بینی کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با استرس‌ها است. این هوش بنا به نظر «بار-اون» ۵ مولفه به شرح زیر دارد که ۱۵ عامل در آن موثر هستند. افراد تعداد بیشتری از این مولفه‌ها را در خود بیابند هوش هیجانی بالاتری دارند. ۱- مهارت‌های درون فردی شامل: خودآگاهی هیجانی (بازشناسی و فهم احساسات خود) جرات (ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق شخصی به شیوه ای سازنده) خودتنظیمی (آگاهی، فهم، پذیرش و احترام به خویش) خودشکوفایی (تحقق بخشیدن به استعدادهای بالقوه خویش) استقلال (خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی و رهایی از وابستگی هیجانی) ۲- مهارت‌های میان فردی شامل: روابط میان فردی (آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش دو جانبه که به صورت نزدیکی هیجانی و وابستگی مشخص می شود) تعهد اجتماعی (عضو مؤثر و سازنده گروه اجتماعی خود بودن، نشان دادن خود به عنوان یک شریک خوب) همدلی (توان آگاهی از احساسات دیگران، درک احساسات و تحسین آنها) ۳- سازگاری شامل: مسأله گشایی (تشخیص و تعریف مسائل، همچنین ایجاد راه کارهای مؤثر) آزمون واقعیت (ارزیابی مطابقت میان آنچه به طور ذهنی و آنچه به طور عینی، تجربه می شود) انعطاف پذیری (تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط) ۴- کنترل استرس شامل: توانایی تحمل استرس (مقاومت در برابر وقایع نامطلوب و موقعیت های استرس زا) کنترل تکانه (ایستادگی در مقابل تکانه یا انکار تکانه) ۵- خلق عمومی شامل: شادی (احساس رضایت از خویش، شاد کردن خود و دیگران) خوشبینی (نگاه به جنبه های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با ناملایمات) چگونه می توان در هوش هیجانی پیشرفت کرد؟ باید گفت بیشتر مهارت ها در اثر تعلیم و تربیت پیشرفته می شود و احتمال دارد که این موضوع حداقل برای بعضی از مهارت های هوش هیجانی صحیح باشد. مهارت‌های هوش هیجانی در منزل و با تعامل خوب والد و کودک شروع می شود. والدین به کودکان یاد می دهند که هیجانهای خود را تشخیص داده و آنها را نامگذاری کنند. به عنوان نمونه، من الان ناراحت هستم، خوشحالم، عصبانی ام. پس وقتی از رفتار برادرش شکایت می کند و می گوید من از او متنفرم، می توان جمله او را این گونه بازگویی کرد: به نظر می رسد رفتار برادرت خیلی تو را عصبانی کرده، هم نشان داده اید که احساس کودک خود را درک کرده اید و هم الگوی مناسبی برای بیان احساسات فراهم ساخته اید. یکی دیگر از راه های پیشنهادی برای پرورش هوش هیجانی، ایجاد یک محیط امن عاطفی است به گونه ای که کودکان بتوانند با آزادی و امنیت خاطر درباره احساساتشان با والدین گفت و گو کنند. پس باید به آنها نشان داد که به احساسات آنها توجه شده و نظریات آنها با صبر و حوصله شنیده می شود. حتی اگر نظریات کودکان مورد قبول والدین نیست بهتر است با استدلال خواهی آنها را توجیه کنند

و در مواردی که آسیب کودک را مورد حمله قرار می دهد بهتر است به جای این که بگویند «بالاخره خودت را به کشتن می دهی» این عبارت را بگویند «من می ترسم به خودت آسیب برسانی». و اگر اشتباهی از جانب والدین رخ داد باید از کودکان عذرخواهی کنند تا عملاً آموخته باشند که پذیرش اشتباهات و احساس تأسف امری طبیعی است. عدم رعایت این موارد و عدم ابراز ناراحتی و حتی خشم توسط والدین ممکن است باعث شود بعضی اوقات کودکان دچار اختلالاتی شوند که در آن از احساسات خود دور شوند یا در درک احساسات با سوء تفاهم روبه رو شوند. متخصصان باور دارند که آموزش هیجانی که با هنرهای آزاد و نظام های ارزشی نیز همراه است اهمیت ویژه ای دارد. در درس هایی که شامل داستانهای مهیج است کودکان در مورد احساسات قهرمانان شروع به یادگیری می کنند. پس آنها می توانند یاد بگیرند که چه چیزی باعث احساس شخصیت ها به صورت شادمانی، خشم، ترس و... شده و چگونه اینها با احساسات خود کنار آمده و یا مقابله کنند. آموزش مهارت های اجتماعی نیز یکی از راه های افزایش هوش هیجانی است. این آموزش ها شامل برنامه های کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوت های مردم، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، اداره خود، برقراری ارتباط، ارزیابی خطرات، خود گفتاری مثبت، حل مسأله و مشکل، تصمیم گیری، ایجاد هدف و مقاومت در مقابل فشار گروه هم سن است. موضوع دیگر هوش هیجانی و مقابله با بحران است. دیده شده افرادی وجود دارند که به طور مداوم در مقابله با نتایج منفی دچار مشکل هستند و به نظر می رسد هیچ گاه از شر حوادث بد در زندگی خلاص نمی شوند. در مقابل افرادی وجود دارند که حتی پس از غم انگیزترین تجارب به حال اولیه برمی گردند و حتی به جلو می روند. این موضوع مربوط به قابلیت های هیجانی است که اجزای آن ترکیب کننده هوش هیجانی هستند. هوش هیجانی به این صورت فرآیند مقابله را تشریح می کند: ابتدا لازم است آنچه را احساس می کنیم درک کنیم و لذا برای ایجاد ارتباط با احساسات خود به دو طریق کلامی و غیر کلامی عمل می کنیم. از آن گذشته، لازم است احساسات دیگران را نیز درک کنیم و با آنها همدلی کنیم. باید بدانیم که هیجانها در افکار اولویت ایجاد می کنند (منجر به بوجود آمدن تفکرات خاص می شوند)، حافظه را شکل می دهند، دیدگاه های مختلف حل مسأله خلق می کنند و خلاقیت را سهولت می بخشند \*\*\*منبع: مقاله "درباره هوش هیجانی چه می دانید - "تهیه کننده: فاطمه حسینی حسین آبادی - روزنامه همشهری

۲۹ مهر ۱۳۸۳

## ارتقاء هوش هیجانی نیاز امروز و حسرت فردا

علی رضا افتتاحی

داخل دفتر کنار معاون دبیرستان نشسته بودم، بلکه آرامش از دست رفته اش را به او بازگردانم. زنگ آخر بود و دبیران در حال رفتن به کلاس ها بودند، هنوز سر و صدای دانش آموزان تمام نشده بود که ناگهان در باز شد و دانش آموزی برافروخته وارد شد. بی مقدمه و با لحن و تُن صدایی که مناسب دانش آموز و فضای مدرسه نبود معاون مدرسه را مورد خطاب قرار داد و گفت: «آقا این چه مدرسه ای است؟» و با عصبانیت دفتر خود را روی میز کوبید و گفت: «نگاه کنید چه بلایی سر دفتر من آورده اند. مگر مدرسه مسئول مراقبت از اعمال و اموال ما نیست؟» چنان برافروخته بود که نمی دانست چه می گوید و چگونه می گوید. معاون که بر عکس، روحیه ی آرام و با حوصله همیشگی اش - به دلیل عمل جراحی فرزندش که فردا انجام می شد و دیر رسیدن یکی از سرویس ها که برای بار اول نیز نبود- به هم ریخته بود و چهره اش نیز مؤید آن بود، تاب نیاورد و ضمن قطع کردن حرف او سرش داد کشید که وقتی او طرز صحبت با بزرگتر از خود را بلد نیست چگونه انتظار دارد به حرف او، حتی اگر منطقی هم باشد ترتیب اثر داده شود و چون اولین باری نیست که این گونه برخورد می کند، بهتر است به مدیر مدرسه مراجعه کند، تا ایشان ضمن توجه به حرف او به وضعیت رفتاری اش نیز رسیدگی کند. معاون مدرسه، تلفنی موضوع را به مدیر اطلاع داد و طبق نظر مدیر قرار شد وی

جهت کسب آرامش، این زنگ به کلاس نرود و فردا همراه اولیاء خود به مدرسه بیاید. لحظاتی بعد وقتی نماینده آن کلاس برای بردن گچ به دفتر آمد موضوع را این گونه تعریف کرد: در اثر شوخی دو دانش آموز هنگام ورود به کلاس و برخورد آن ها با میز، دفتر دانش آموز مذکور به زمین افتاد و زیر پای آن ها خاکی شد و او به محض ورود به کلاس و دیدن دفتر خاکی خود، به شدت عصبانی شد و بدون هیچ درنگی به سمت رقیب درسی خود در میز پشتی، که چندی بود از او پیشی گرفته بود، رفت و با تندی و کلماتی نامناسب او را مورد خطاب قرار داد. اگر چه دانش آموز بی گناه عکس العملی نشان نمی داد او همچنان تاخت و تاز می کرد تا این که دبیر وارد شد و او را به آرامش دعوت کرد و وقتی او نتوانست بر خشم خود غلبه کند، دبیر به ناچار برای آرام کردن کلاس، او را اخراج کرد. لحظه ای تأمل کافی بود تا به خاطر آورم امسال فرصت حضور در کلاس های اول را نیافته ام. ولی نکته ای که توجه مرا جلب می کرد این بود که، کار این دانش آموز با مثالی که راجع به هوش هیجانی در کلاس های دیگر بیان کرده بودم شباهت زیادی داشت. از جابر خاسته تا به اتاقم بروم که پشت در دفتر، دانش آموز خاطی را دیدم که آرام و سر به زیر ایستاده بود. از او خواستم تا به اتاق من بیاید و او که انگار منتظر فرصتی بود تا از آن حال و هوا خارج شود به دنبال راه افتاد. وارد اتاق شدیم و هنوز پشت میزم مستقر نشده بودم که بغضش ترکید. گریست و آرام شد و آرام سکوت را شکست و با صدایی گرفته گفت: «تقریباً همیشه همین طور است در اکثر مواقع برخوردهایی را انجام می دهم که باعث رنجش دیگران می شود و بعد از مدتی به خود آمده و درصدد جبران برمی آیم، که خیلی وقت ها تلاشم بی نتیجه می ماند. امروز هم طبق معمول مرتکب اعمالی شدم که شاید جبرانشان ممکن نباشد.» می دانستم که آقای شیخ عباسی معاون دبیرستان به خاطر بیماری فرزندش نگران است و این را چند روز قبل که شماره ی پدرم را برای مشاوره گرفتند فهمیدم، پس در چنین شرایطی حتی اگر حق با من باشد نباید با ایشان آن طور صحبت می کردم و از شما می خواهم همین امروز مراتب شرمندگی و عذرخواهی ام را به اطلاع ایشان برسانید. من تا امسال همیشه در زمینه درسی سرآمد بوده ام و شاید به همین علت از این گونه رفتارهایم در مدارس قبلی چشم پوشی شده است. ولی در این جا دیگر کسی تحمل کارهایم را ندارد. دیگر خودم هم خسته شده ام، از اینکه عجولانه عملی را انجام می دهم که برای جبرانم مجبور به عذرخواهی باشم، عذاب می کشم! گر چه اقرار به اشتباه و عذرخواهی در گذشته برایم سخت نبود ولی در حال حاضر غرورم این اجازه را به من نمی دهد و همین اوضاع را برایم سخت تر می کند. حتی غرورم اجازه نمی داد تا برای رفع این مشکل از مشاور مدرسه کمک بگیرم ولی امروز... لحظه ای مکث کرد و سربه زیر انداخت و ادامه داد، ...می توانید کمک کنید؟» دوست داشتم کمکش کنم ولی او لحظه های سختی را می گذراند و برای کمک به او لازم بود تا کمی حال و هوایش عوض شود. از او پرسیدم آیا فیلم **catch me if you can** را دیده است؟ پاسخ او منفی و در عین حال همراه با تعجب بود و ادامه دادم این فیلم که چندی قبل به همراه تفسیر آن از یکی از شبکه های سیما پخش شده است، ماجرای واقعی از زندگی فردی شیاد و جاعل است که در طی سالیان متمادی در قالب حرفه های مختلف و تأثیر گذار ظاهر شده و به اندازه ای تواناست که همه او را در غالب نقش هایش پذیرفته و با او ارتباطی مطلوب برقرار می کنند و حتی وقتی در صحنه ای یک مامور امنیتی در چند قدمی دستگیری اوست، او ضمن کنترل و اداره کردن ترس و هیجان خود و برقراری ارتباطی مطلوب خود را مامور یک شبکه دیگر امنیتی معرفی کرده و وانمود می کند که فرد مجرم قبل از رسیدن آن ها فرار کرده است و برای چندمین بار می گریزد و همه اعمال فوق را نه تنها به کمک IQ (هوش شناختی)، بلکه با کمک EQ (هوش هیجانی) بالای خود انجام می دهد. اینکه فردی موفق می شود به وسیله EQ بالای خود دیگران را فریب دهد نکته ی مثبتی نیست و متأسفانه عده ای از افراد بد با تکیه به این نیرو از دیگران سوء استفاده می کنند و جلوگیری از کار آنان نیز کار ساده ای نیست، ولی نکته ی مهم این جاست که حتی یک فرد بد می تواند با تکیه بر نیروی مذکور به گونه ای عمل کند که مورد قبول دیگران باشد. حال آنکه فردی همچون تو با IQ بالا- و به رغم داشتن ذاتی خوب در برقراری ارتباط و تعامل با دیگران موفق نیست و در ذهن دیگران جلوه خوبی ندارد و این حاصل EQ پایین توست که

خوشبختانه قابل ارتقاء است. حرفم را قطع کرد و گفت درباره هوش هیجانی چیز زیادی نمی دانم ولی اگر تا این حد مؤثر است می خواهم درباره آن بیشتر بدانم. اشتیاق شنیدن در او ایجاد شده بود و درنگ جایز نبود و من برایش از هوش هیجانی گفتم؛ از این که در حقیقت، هوش هیجانی چیزی در درون هر یک از ماست که تا حدی نامحسوس است. هوش هیجانی است که تعیین می کند چگونه رفتار خود را اداره کنیم، چگونه با مشکلات اجتماعی کنار بیاییم و چگونه تصمیماتی اتخاذ کنیم که به نتایج مثبت ختم شوند. افراد زیادی با IQ بالا وجود دارند که توانایی آن ها در اداره کردن رفتارشان و کنار آمدن با دیگران آن ها را محدود می کند و در مقابل افرادی با IQ متوسط در زندگی بسیار موفق عمل می کنند. پس می توان انتظار داشت دو نفر با IQ و تحصیلات یکسان درجات متفاوتی از موفقیت در زندگی را تجربه کنند و این ها نشانگر آن است که هوش هیجانی، عنصری بنیادی از رفتار انسان است که جدا و متفاوت از هوش شناختی (IQ) عمل می کند. هوش شناختی (IQ) از بدو تولد ثابت و یا دست کم ثبات نسبی دارد و هیچ فردی با یادگیری اطلاعات جدید باهوش تر نمی شود، ولی هوش هیجانی (EQ) مهارتی انعطاف پذیر است که به آسانی و در سنین مختلف قابل آموختن است. درباره مکانیسم آن می توان این گونه سخن گفت که حواس ما روزانه در معرض اطلاعات بسیار زیادی قرار می گیرند که این اطلاعات برای تجزیه و تحلیل به مغز وارد می شوند. قسمت های مختلف مغز برای اعمال خاص برنامه ریزی شده است. این احساسات از محلی به مغز وارد شده که برای رسیدن به مقصد خود، یعنی جلو مغز که برای تصمیم گیری و تفکر منطقی و پاسخی حرکتی برنامه ریزی شده است، باید مسیری را در مغز طی کنند. در میانه این مسیر از محلی عبور می کنند که در این محل واکنشی هیجانی نسبت به احساسات ایجاد می شود. این جا همان محلی است که با اتکا به آن بدون هیچ دلیل و علتی، به طور مثال، در یک نگاه شیفته فردی شده و یا از او متنفر می شویم و یا در مقابل صحبت و یا عملی که از دیگران سر می زند با او درگیری کلامی و یا فیزیکی پیدا کرده و بعد از مدتی کوتاه پشیمان می شویم. مغز طوری برنامه ریزی شده است تا از ما مخلوقات، هیجانی بسازد و این مسیر نشانه ی این امر و مؤید این نکته است که احساسات در تمام جنبه های رفتاری ما نقش دارند. بعد از ایجاد واکنش هیجانی در محل فوق، قسمت جلو مغز که مسئول تصمیم گیری و پاسخ گویی است، توان متوقف کردن هیجان فوق را ندارد ولی به طور پیوسته با این محل به رد و بدل کردن پیام می پردازد و این فرایند یعنی تبادل اطلاعات سرچشمه ی هوش هیجانی است. سلول های عصبی زیادی بین دو مرکز منطق و هیجان وجود دارند و مسیری را برای تبادل اطلاعات فراهم می کنند. هر چه بیشتر درباره آنچه احساس می کنیم فکر کنیم و با آن احساس کار مثبتی را انجام دهیم، این مسیر تبادل اطلاعات پیشرفته تر و رشد یافته تر خواهد شد. در بعضی افراد این مسیر ارتباطی مثل جاده ای شن ریزی شده است که حرکت و تبادل اطلاعات در آن کند و مشکل است و در مقابل افرادی قرار دارند که این مسیر در آن ها به اتوبان هموار و چند بانده تبدیل شده است که حجم زیادی از اطلاعات با سرعتی زیاد در آن مبادله می شوند و این ها همان افرادی هستند که هوش هیجانی بالایی دارند. در هوش هیجانی چهار مهارت به کار گرفته می شود که در دو گروه جای می گیرند. گروه اول شامل قابلیت های فردی و گروه دوم شامل قابلیت های اجتماعی است. قابلیت فردی از دو مهارت خود آگاهی و خود مدیریتی شکل گرفته و قابلیت اجتماعی شامل آگاهی اجتماعی (توانایی درک دیگران) و مدیریت رابطه است. خود آگاهی یعنی توانایی در درک صحیح و دقیق هیجان ها در لحظه وقوع و اینکه در وضعیت های متفاوت چه تمایلاتی وجود دارد و خود مدیریتی یعنی قدرت استفاده از «آگاهی از هیجان ها» جهت انعطاف پذیر ماندن و رهبری کردن رفتار به طور مثبت. همچنین آگاهی اجتماعی یعنی توانایی در حدس زدن هیجان های دیگران و فهمیدن احساس آن ها و مدیریت رابطه ی محصول سه مهارت اول و عبارت است از توانایی به کارگیری آگاهی از هیجان های خود و هیجان های دیگران در جهت برقراری و اداره ارتباطی مطلوب در رسیدن به هدف مورد نظر. قابل ذکر است که انسان ها با گذر عمر و در برخورد و روابط با دیگران به تدریج به درجات بالاتری از هوش هیجانی دست می یابند و یاد می گیرند چگونه ارتباطات خود را بهبود بخشند. ولی ممکن است در این گذر زمانی فرصت های زیادی را در



زمینه های مختلف همچون تحصیل و شغل و ازدواج از دست داده باشند که شاید جبران بعضی از آن ها هیچگاه ممکن نباشند، ولی چنانچه انسان بتواند در سنین پایین تر با آموزش و تمرین به این توانایی دست یابد از فرصت ها بهتر استفاده کرده و کمتر حسرت خواهد خورد. و همه این ها نشان می دهد که فردی همچون تو که از IQ بالایی برخوردار است، با مدد EQ تا چه حد موفق تر خواهد شد. حرفم را قطع کرد و با نیشخندی گفت با این حساب من امروز و خیلی از روزها همه این اصول را زیرپا گذاشته ام و خوشحال می شوم تا با یادگیری و رعایت این اصول به ارتباطی مطلوب دست پیدا کنم. پس برایم از روش ها و راه های پیشرفت آن بگوئید. هنوز لب به سخن نگشوده بودم که زنگ به صدا درآمد و من برای به ثمر رسیدن حرف هایم کتابی را در این زمینه به او دادم تا ضمن مطالعه ی آن، هفته ی آینده دوباره در این باره صحبت کنیم. او دست های مرا فشرد و در حالی که شوق و امتنان در دیدگانش موج می زد گفت: مطمئن باشید در مدت کوتاهی تغییرات زیادی در اعمال و رفتارم خواهید دید و دوان دوان رفت تا از سرویس جا نماند و من با فکر زود گذشتن این زنگ ضمن تکیه به پشتی صندلی نگاهی به ساعت اتاق انداختم و نزدیک ساعت، نوشته ای بیشتر از همیشه توجه مرا به خود جلب کرد که روی آن کلامی از مولای متقیان علی (ع) این گونه نقش بسته بود «به هنگام خشم نه تنبیه، نه تصمیم و نه دستور» و در آن لحظه چقدر این جمله به دلم نشست و با خود اندیشیدم مطالبی که علم تجربی در طی سالیان دراز به مدد آزمون و خطا به آن دست می یابد به زیبایی و همچون دُرّی گرانبها در کلام ائمه و معصومین وجود دارد و ما از رمزگشایی آن غافلیم.

<http://www.atcce.com>

## هوش هیجانی و شادکامی

تا نزدیک به صد سال پس از ظهور علم روان شناسی، روان شناس ها وقتی که از هوش حرف می زدند، منظورشان هوش منطقی بود. آنها روز به روز، تست های هوششان را پیشرفته تر می کردند تا چیزی که به عنوان IQ (بهره هوشی) از آن در می آوردند، دقیق تر و دقیق تر باشد. آنها می گفتند که هر چه بهره هوشی بالاتری داشته باشید، موفقیت بالاتری کسب می کنید؛ اما تجربه عموم مردم، چیزهای دیگری می گفت. IQ در بهترین حالت، می تواند موفقیت تحصیلی یک نفر را تضمین کند. چه قدر آدم، دور و بر ما هستند که بهره هوشی چندان بالایی ندارند، اما بسیار آدم های موفق هستند! آنها از چه هوشی برای پیش بردن کارهایشان استفاده می کنند؟ این سؤالی بود که در نهایت، در دهه ۱۹۹۰ میلادی، ذهن روان شناسان آن طرف آبی را هم مشغول خودش کرد. پتر سالووی، ۱ اولین نفری بود که اصطلاح هوش هیجانی (EQ) را برای ویژگی این آدم ها به کار برد؛ اصطلاحی که رابطه تنگاتنگی با شادکامی و خوشبینی داشت. هوش هیجانی، چه فرقی با هوش منطقی دارد؟ شاید لازم باشد اول ببینیم کلمه هوش که مثل نقل و نبات میان صحبت های ما ریخته است، چه معنایی دارد. قابل قبول ترین تعریفی که تا به حال از هوش ارائه شده این است: توانایی آدمیزاد برای سازگاری و پیشرفت در موقعیت های مختلف زندگی. کسانی که روی هوش منطقی تأکید داشتند، می گفتند که این توانایی سازگاری در آدمی بر می گردد به IQ یا بهره هوشی یا همان توانایی های موروثی ذهن او. آنها بهره هوشی را با ابزاری می سنجیدند که معلوم می کرد که یک آدم، چه قدر حساب و کتابش خوب است، چه قدر اطلاعات عمومی دارد، چه طور می تواند شباهت ها و تفاوت های بین کلمه های مختلف را شرح دهد، حافظه اش چه قدر است، چه قدر در کارهای عملی سرعت عمل دارد، چه طور می تواند اجزای مختلف یک واقعه را به هم پیوند دهد و چیزهای منطقی ای از این قبیل. آنها می گفتند که این نوع از هوش، ژنتیک (موروثی) است و هر کسی با هوش مشخصی به دنیا می آید؛ اما محیط می تواند آدم را به حداکثر هوشی که ژنتیکش تعیین کرده، برساند و یا نرساند. در واقع، ژنتیک، طیفی از بهره هوشی را در نهاد ما گذاشته است؛ حالا- دیگر دست اراده و محیط ماست که به حداکثر این طیف برسیم و یا به

حداقلش راضی شویم. همان طور که در مقدمه گفتیم، با تمام این تفاسیر، هوش منطقی فقط می‌تواند موفقیت تحصیلی ما را تضمین کند. تا سال‌های سال، روان‌شناسان، فکر می‌کردند که هوش، یعنی همین هوش منطقی. حتی یکی از آن دو آتشه‌هایشان در تعریف هوش می‌گفت: هوش یعنی چیزی که توسط تست هوش من سنجیده می‌شود! هوش منطقی دو تا پاشنه آشیل (نقطه ضعف) داشت. یکی این که ارثی بود. با این حساب، تا وقتی که شما بدانید هوشتان ارثی است، دانستن بهره هوشی‌تان، هیچ کمکی به تغییر در زندگی‌تان نمی‌کند. دوم هم این که فقط حدود بیست درصد از موفقیت ما را می‌توانست پیش‌بینی کند. سالووی (اولین کسی که اصطلاح هوش هیجانی را باب کرد)، احتمالاً از هر دو نقطه ضعف هوش منطقی باخبر بود. او نوعی از هوش را به دنیای علمی روان‌شناسی شناساند که کاملاً اکتسابی بود، می‌شد آموزشش داد و در ضمن می‌توانست هشتاد درصد از موفقیت یک آدم را تضمین کند. هوش هیجانی، چه جور هوشی است؟ به بیان خیلی ساده، هوش هیجانی، یعنی این که به جای این که بگذاری فقط منطق در تصمیم‌گیری‌هایت مؤثر باشد، از احساسات هم استفاده کنی. ضمن این که قدرت این را داشته باشی که احساسات را کنترل و مدیریت کنی. این، تعریفی بود که سالووی و مایر در سال ۱۹۹۰م، ارائه دادند؛ اما بعدها، روان‌شناسان دیگر، خیلی ریزتر، به تعریف هوش هیجانی پرداختند. مثلاً بار-اون<sup>۳</sup> (روان‌شناسی که تست هوش هیجانی‌اش به فارسی هم ترجمه شده است)، می‌گفت: هوش هیجانی، از پنج مؤلفه (عنصر) تشکیل شده است که هر کدام از این مؤلفه‌ها، خودشان از اجزای کوچک‌تری تشکیل شده‌اند. حالا هر کس که تعداد بیشتری از این توانایی‌ها را داشته باشد، هوش هیجانی بیشتری دارد. عناصر تشکیل‌دهنده مؤلفه‌های هوش هیجانی، از دیدگاه بار-اون<sup>۴</sup> اینها بودند: یک. مهارت‌های درون‌فردی<sup>۱</sup>. خودآگاهی هیجانی. یعنی این که خودت بفهمی که الآن دقیقاً چه احساسی داری. داری می‌ترسی، عصبانی هستی یا از چیزی متنفری. خیلی از آدم‌ها واقعاً در تشخیص احساسات خودشان هم مشکل دارند. ۲. جرئت‌ورزی. یعنی این که بتوانی احساسات، عقاید و تفکرات خودت را خیلی قاطعانه و البته محترمانه ابراز کنی و از حقوق دفاع کنی. همان طور که می‌بینی تا کسی احساسات خودش را نشانسد، نمی‌تواند آن را ابراز کند. پس خودآگاهی هیجانی، مقدمه جرئت‌ورزی است. ۳. خودتنظیمی. یعنی این که حالا- که احساسات را می‌شناسی، آنها را بپذیری و برایشان احترام قائل شوی. ۴. خودشکوفایی. یعنی بتوانی از استعدادهای خودت، به نحو مطلوب استفاده کنی. در واقع، داشتن هوش، کافی نیست؛ استفاده از آن است که شما را موفق می‌کند. ۵. استقلال. یعنی این که خیلی ساده، فکر و احساسات مال خودت باشد و به کسی وابسته نباشی. ۶. مهارت‌های میان‌فردی<sup>۱</sup>. روابط میان‌فردی. یعنی بتوانی اولاً احساسات دیگران را بشناسی؛ ثانیاً آنها را درک کنی و بتوانی یک رابطه صمیمانه را حفظ کنی. ۲. تعهد اجتماعی. یعنی در هر گروهی که عضو می‌شوی، عضو مؤثر و سازنده گروه باشی و همه از تو به عنوان یک شریک خوب یاد کنند. ۳. همدلی. یعنی این که وقتی یک نفر، از احساسات و افکارش با شما حرف بزند، شما بتوانید خودتان را بگذارید به جای او و حسش را از این طریق درک کنید. سه. سازگاری<sup>۱</sup>. حل مسئله. یعنی این که بتوانی بفهمی که الآن، مهم‌ترین مشکلات تو کدام‌ها هستند، بتوانی آنها را تعریف کنی، راه‌حل‌های احتمالی‌اش را بشناسی و آنها را امتحان کنی. ۲. آزمون واقعیت. یعنی این که بدانی دور و برت چه خبر است و فرق آن چیزی را که در ذهنت می‌گذرد و آن چیزی که در عمل اتفاق می‌افتد، بشناسی. ۳. انعطاف‌پذیری. یعنی این که خشک مغز و خشک دل نباشی. اگر گاهی لازم است بتوانی بنا به شرایط، احساسات، فکرها و رفتارهایت را تغییر بدهی. چهار. کنترل استرس<sup>۱</sup>. توانایی تحمل استرس. یعنی این که چه قدر در برابر مصیبت‌ها و اتفاق‌های نامطلوب، مقاومت می‌کنی و چه قدر می‌توانی در مقابل فشار روانی، تاب بیاوری؟ ۲. کنترل هیجانات شدید. یعنی این که چه قدر می‌توانی هیجان‌های منفی و شدید خودت (مثل: خشم ناگهانی) را کنترل کنی؟ پنج. خلق عمومی<sup>۱</sup>. شادی. یعنی چه قدر از خودت احساس رضایت داری؟ چه طور می‌توانی خودت را شاد کنی؟ و چه طور می‌توانی دیگران را شاد کنی؟ ۲. خوشبینی. یعنی توانایی نگاه به جنبه‌های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت، حتی در رویارویی با ناملایمات زندگی. هوش هیجانی را چه طور می‌شود پرورش داد؟ همان طور که گفته شد، روان‌شناسانی که از هوش هیجانی، به

عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت فردی، دفاع می‌کنند، معتقدند که این نوع از هوش، اکتسابی است و می‌توان آن را پرورش داد. آنها راه‌های مختلفی را برای پرورش هوش هیجانی پیشنهاد می‌کنند که بعضی از آنها را -که با فرهنگ ایرانی اسلامی، بیشتر منطبق هستند- می‌خوانید: ۱. تشکیل گروه‌های دوستانه برای تشخیص احساسات خود و دیگران: همان طور که در بخش قبل گفته شد، یکی از توانایی‌های لازم برای داشتن هوش هیجانی بالا، این است که آدم بتواند احساسات خودش و دیگران را بشناسد و روی آن احساس‌ها، نام بگذارد. این اتفاق، در واقع، به خودی خود، در جمع‌های خیلی دوستانه ما اتفاق می‌افتد؛ اما می‌شود همین اتفاق‌ها را هدفمند کرد. به عنوان مثال، وقتی که یک حالت چهره یا حالت بدنی خاصی را در دوستان می‌بینیم، می‌توانیم به او بگوییم: غمگین به نظر می‌رسی» (به جای این که از جمله مبهم انگار حالت خوب نیست!) استفاده کنیم). بازخوردی (واکنشی) که ما از دوستان در مقابل این جمله دریافت می‌کنیم، دو حُسن دارد: اول، این که به ما می‌فهماند که چه قدر در تشخیص درست احساسات دیگران توانایی داریم؛ دوم هم این که دوستان احساس بهتری نسبت به ما پیدا می‌کند و حس می‌کند که ما او را درک می‌کنیم. ضمن این که در گروه‌های دوستانه، ما می‌توانیم احساسات خود را کاملاً بشناسیم و آنها را ابراز کنیم. ۲. حل یک یا چند مشکل را تمرین کنیم: برای حل مشکلاتمان، به یک روش چندمرحله‌ای و منظم روی بیاوریم. یعنی این که در درجه اول، مشکلات فعلی مان را اولویت‌بندی کنیم. مهم‌ترین مشکلاتمان را تعریف کنیم و عوارضی را که می‌تواند برای زندگی مان داشته باشد، معلوم کنیم. سپس به توانایی‌هایی که خودمان داریم و حمایت‌هایی را که ممکن است از طرف دیگران برای حل مشکل از ما بشود، فهرست کنیم. در درجه بعدی، هر چه راه حل به نظرمان می‌رسد (چه منطقی و چه غیر منطقی) را فهرست می‌کنیم و بعد، می‌ایم عیب و حسن هر کدام را می‌نویسیم. هر کدام را که بیشترین حسن‌ها و کم‌ترین عیب‌ها را داشت، به عنوان راه حل احتمالی می‌پذیریم و آن را اجرا می‌کنیم. در صورت شکست، از راه حل بعدی استفاده می‌کنیم. این روش منظم، در واقع، روش حل مشکلات است که کم‌کم ملکه ذهنمان می‌شود و در همه مشکلاتمان از آن استفاده می‌کنیم. ۳. از ادبیات و سینما برای شناختن احساساتمان بهره ببریم: بسیاری از داستان‌ها و فیلم‌ها، سرشار از موقعیت‌های احساسی هستند که شخصیت داستان یا فیلم، یک احساس مثبت یا منفی خاص را تجربه می‌کند. خواندن این داستان‌ها و دیدن این فیلم‌ها، می‌تواند ما را در شناختن حس‌هایی در وجود خودمان که هم‌شکل با حس‌های شخصیت‌های آنهاست، یاری کنند. ۴. از نوشتن برای بیرون ریختن احساساتمان استفاده کنیم: نوشتن، یکی از بهترین راه‌هایی است که می‌تواند هیجانات ما را تنظیم کند و ما را مجبور کند که روی احساساتمان نام بگذاریم و آنها را روی صفحه کاغذ، ثبت کنیم. نوشتن، هم، نوعی تخلیه هیجانی است و هم نوعی تنظیم هیجان. ۵. قاطعیت محترمانه را یاد بگیریم: وقتی که حَقمان به اصطلاح دارد خورده می‌شود، ما از چندین راه استفاده می‌کنیم. بعضی از ما، منفعل عمل می‌کنیم. یعنی می‌ریزم توی خودمان و هیچ چیز نمی‌گوییم. بعضی از ما، پرخاشگر می‌شویم، داد و بیداد می‌کنیم و همه چیز را می‌ریزم به هم. بعضی دیگر هم، دو تا راه را قاطی می‌کنیم. مثلاً -اگر حس می‌کنیم که در یک اداره، حَقمان دارد به عنوان کارمند خورده می‌شود، کار ارباب رجوع را عقب می‌اندازیم یا در حضور او کارهای متفرقه انجام می‌دهیم. اما یک راه چهارم هم وجود دارد و آن، این است که ما با قاطعیت، امّا محترمانه، به دیگرانی که حَقّ ما را تضييع کرده‌اند، بگوییم نه». این راه چهارم، خیلی خلاصه است. یعنی این که ما در عین این که احترام دیگران را داریم، از حَقّ خودمان هم دفاع کنیم. یکی از تکنیک‌های اصلی برای این قاطعیت، استفاده از جمله‌های سه بخشی است. این جمله‌ها از سه بخش همدلی (مثلاً: می‌دونم که تو واکمن من رو لازم داری...)، استدلال (اما چون که خودم امروز اون رو می‌خوام...)، و قاطعیت (نمی‌تونم واکمنم رو بهت بدم) تشکیل می‌شود. البته قاطعیت، فقط در کلمات نیست. نوعی ژست بدنی که ما در هنگام ادای کلمات می‌گیریم هم به اندازه خود کلمات، مهم است. رابطه هوش هیجانی با شادکامیتقریباً ده سال بعد از این که مفهوم هوش هیجانی در روان‌شناسی جا افتاد، یک گروه از روان‌شناسان دیگر، در فکر در انداختن سقفی نو در روان‌شناسی افتادند. آنها که نام مکتب قرن بیست و یکمی خودشان را

گذاشتند روان‌شناسی مثبت‌گرا، توجه خودشان را گذاشتند روی جنبه مثبت زندگی انسان‌ها. آنها گفتند که تا کی روان‌شناسی می‌خواهد از بیماری و غم و غصه مردم حرف بزند. این آدمیزاد، ویژگی‌های مثبتی هم دارد که باید مورد مطالعه قرار بگیرند. ویژگی‌هایی مثل خوشبینی، شادکامی، شجاعت، امیدواری، جرئت‌مندی، خردمندی و ایمان. آنها همان طور که روان‌پزشکان، بیماری‌های روانی را طبقه‌بندی کرده بودند، به لیست‌بندی توانایی‌های مثبت آدمی پرداختند. آنها می‌گفتند اگر روان‌شناسی، نتواند مردم را شاد نگه دارد، به چه دردی می‌خورد؟ اما قبل از آنها روان‌شناسانِ هوش هیجانی، به خوبی دریافته بودند که شادکامی یکی از مؤلفه‌های هوش هیجانی است. در واقع، آدمی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار است، از چند راه می‌تواند شادکامی خودش را حفظ کند: ۱. با شناخت احساس‌هایش: در واقع، آنهایی که هوش هیجانی بالایی دارند، می‌توانند کوچک‌ترین تغییرات در احساسات خودشان را بشناسند و منفی یا مثبت بودنش را تشخیص دهند. آنها می‌دانند که الان، شگفت‌زده شده‌اند یا از چیزی، چندشان شده است. در واقع، تا کسی نتواند احساس‌های خودش را تشخیص دهد، نمی‌تواند آنها را به شادی تغییر دهد. ۲. با توانایی کنترل احساساتش: کسی که هوش هیجانی بالایی دارد، می‌تواند هیجان‌های منفی‌اش را به شکل موقت، در خودش نگه دارد و در این زمان، با تفکر در مورد آنها، به آرامش بیشتری برسد. توانایی در انعطاف‌پذیری هیجانی، باعث می‌شود که انسان بتواند در شرایطی که محیط، نه کاملاً غم‌بار است و نه شاد، خودش را شاد نگه دارد. ۳. با توانایی خودآنگیختگی: افراد با هوش هیجانی بالا، می‌توانند در هر شرایطی، خودشان را برای پذیرفتن یک مسئولیت جدید، شروع یک کار جدید و یا تجربه کردن یک حس جدید (مثل شادی)، برانگیزند. ۴. با توانایی برقراری رابطه خوب با دیگران: دیگران و داشتن رابطه خوب با آنها، یکی از منابع اصلی شادکامی ما هستند. کسانی که هوش هیجانی بالایی دارند، می‌توانند به خوبی، احساسات دیگران را درک کنند، با آنها همدل شوند و رابطه رضایت‌بخشی با آنها داشته باشند. کسانی که هوش هیجانی بالایی دارند، در ضمن، نمی‌گذارند که اوقات تلخی دیگران، اوقاتشان را تلخ کند؛ به این خاطر که آنها احساسات مستقل خودشان را پذیرفته‌اند و به آن، احترام می‌گذارند. پی‌نوشت‌ها:

۱. Bar- Emotional Intelligence Quotient۳. Peter salovey۲. onhttp://www.hawzah.net/Hawzah/Magazines/MagArt.aspx? MagazineNumberID=۶۳۳۶&id=۷۰۳۴۷

## هوش هیجانی و نقش آن در سازمان‌ها

هوش هیجانی (EQ) سالهاست مورد توجه صاحب‌نظران قرار گرفته است. از حدود ۲۰ سال پیش به این سو، مفهوم هوش هیجانی بر بهره‌های (IQ) چیره شد. اقبال پژوهشگران به هوش هیجانی از آن رو بود که در عمل می‌دیدند بسیاری از مدیران ارشد و کارشناسان برجسته به رغم توانمندی‌ها و هوش بالا، کامیابی‌های درخشانی ندارند و از همه مهمتر آنکه گاه حضور آنان در مجموعه اختلال برانگیز است، فضای تفاهم به تنش تبدیل شده، میزان استرس کاری افزایش یافته، انگیزه‌ی کارکنان کاهش یافته و در نهایت بهره‌وری روند نزولی خود را طی می‌کند. چنین رویدادهایی، فضای بیشتری را برای مفهوم هوش هیجانی گسترده‌تر ساخت. به مرور این مفهوم از حوزه‌ی علوم تربیتی و روانشناسی به سایر حوزه‌ها به ویژه حوزه‌ی مدیریت، مدیریت بازرگانی، و حوزه‌ی مدیریت بازاریابی گسترش یافت. در این باره باید بیشتر صحبت کنیم اما به اجمال توضیحاتی در پی می‌آید که تا حدودی به شاخص‌های هوش هیجانی اشاره دارد. همچنین تمایز بین این هوش (هوش هیجانی) و هوش بهره (IQ) را مشخص می‌سازد. قطعاً با ملاحظه‌ی عوامل تشکیل‌دهنده‌ی هوش هیجانی می‌توانیم دریابیم افرادی که در این ویژگی نمرات قابل‌ملاحظه‌ای به دست می‌آورند می‌توانند کامیابی‌های وسیعی در حوزه‌ی مدیریت خود بیافرینند، همچنین کارکنان را همچون یاران همراه خود

ارزیابی می کنند که همگی به خوبی و با رضایت برای کسب موفقیت‌های شخصی و سازمانی می کوشند. آیا آدمها هوش عمومی دارند؟ مفهوم سن عقلی و هوشبهر بر این ایده متکی است که هوش یک توانایی عمومی است. چارلز اسپرمن معتقد بود آدمها هوش عمومی و هوش اختصاصی دارند. به نظر اسپرمن، عملکرد اشخاص در آزمون‌های هوش به این دو عامل برمی گشت. اسپرمن نظریه‌اش را با استفاده از فن تحلیل عامل آزمون‌های هوش، تدوین کرد. تحلیل عاملی، روشی آماری است که همبستگی نمرات آزمون را تعیین کرده و خوشه‌ها یا عواملی که توانایی خاصی مثل استدلال کلامی یا ریاضی را اندازه می گیرند، مشخص می کند. فرض کنید یک نفر مهارت‌های موسیقایی بالایی دارد ولی در ریاضی یا زبان انگلیسی عملکرد خوبی ندارد. لودویگ فون بتهوون آهنگساز مشهور، چنین آدمی بود. آیا بتهوون آدم «کم هوشی» بود؟ هرگز! هاوارد گاردنر دامنه مولفه‌های هوش را گسترش داده تا مهارت‌های موسیقایی را نیز در بر گیرد. ده شکل مختلف هوش بر اساس تحقیقات هاوارد گاردنر و چارلز هندی:

۱. هوش گفتاری = توانایی برای صحبت کردن و فرمان زبانی ماست. ۲. هوش ریاضیاتی = هوشی است که برای اندازه گیری بهره هوشی استفاده می شود و توانایی استفاده ماهرانه از اعداد (چهار عمل اصلی) ماست. ۳. هوش فیزیکی = توانایی کاربرد زمان بندی و هماهنگی در حرکات بدنی ماست. ۴. هوش موسیقی = توانایی خلق موزیک در سطوح برجسته. ۵. هوش بصری - فضایی = توانایی دیدن و بوجود آوردن شکل ها - فرم ها و الگوها. ۶. هوش میان فردی = توانایی برای ارتباط، مذاکره، تأثیر و متقاعد کردن افراد دیگر. ۷. هوش درون فردی = توانایی آگاهی یافتن از خود. که هستید، که نیستید، چه می خواهید، چه نمی خواهید و... ۸. هوش کارآفرینی = توانایی دیدن فرصت های داد و ستد. ۹. هوش درون یافتنی = توانایی برای حس درستی یا نادرستی یک موقعیت، قضاوت کردن مردم به طور سریع و صحیح. ۱۰. هوش انتزاعی = بدست آوردن ایده یا تصویر ناگهانی که به شکل یک ترکیب جدید از چند عامل باشد. هوش عقلی چیست؟ هوش عقلی ارثی بوده و همان هوشی است که در حل یک مسئله ریاضی، در طرح و اجرای یک پروژه عظیم، در اختراع و اکتشافات علمی و به طور کلی در کلاس درس به ما کمک می کند. هوش هیجانی چیست؟ به چند نفر از موفق ترین افراد در زندگی تان فکر کنید و به خصیصه های مشترکی که آنها با یکدیگر دارند. بی شک، دایره دوستان این افراد بزرگ و متنوع است. ارتباطات شخصی شان قوی و زندگی خانوادگی شان مملو از افتخار و کامیابی است. آنها نسبت به دیگران، حتی نسبت به کسانی که تازه ملاقات می کنند، علاقه نشان می دهند. آنها رضایت بیشتری از شغل خود دارند، احترام همسالانشان را برمی انگیزند و به خاطر خوب انجام دادن مسئولیت شغلی شان، از سرپرست خود امتیاز و ترفیع می گیرند. آنها عواطفشان بدون ریاکاری، احساساتشان بدون نخوت، و اعتماد به نفسشان عاری از هر خودنمایی است. تفاوت بین این دو گروه، تفاوت میزان IQ یا ضریب هوشی و چیزی است که EQ یا هوش هیجانی نامیده می شود. هوش هیجانی شیوه‌ای پذیرفته شده برای ارزیابی موفقیت یک فرد است. شیوه‌ای که امروزه در آمریکا رو به گسترش است. هوش هیجانی EQ و تفاوت آن با IQ تفاوت بین معلومات کتابی و مهارت در زندگی روزمره و ارتباطات افراد، در واقع همان تفاوت بین IQ یا بهره هوشی و EQ یا هوش هیجانی آنهاست. از اواسط سال‌های ۱۹۸۰ مطالعات روزافزونی در این مورد انجام می شود که هیجانات ما، و واکنش بعدی ما نسبت به آنها، چه مقدار در سلامت عمومی و موفقیت ما در زندگی نقش دارند، و به خصوص در سال‌های اخیر این مطالعات به شدت مورد توجه قرار گرفته است. در واقع، مطالعات وسیعی انجام شده تا نشان دهد ضریب هوشی بالا به تنهایی لازمه موفقیت نیست. دکتر ریچارد بویاتسز، استاد دانشکده مدیریت و درهد (Weatherhead) در دانشگاه کیس وسترن ریزرو (Case Western Reserve) در کلیولند، هوش هیجانی را مجموعه‌ای از شایستگی‌ها و توانایی‌هایی می داند که ما را قادر می سازد تا کنترل خود را به دست گیریم و در مورد دیگران نیز آگاه باشیم. به بیان ساده، هوش هیجانی استفاده هوشمندانه از هیجانات است، و در زمینه حرفه‌ای به این معناست که احساسات و ارزش‌های خود را نادیده نگیریم و تأثیرشان را بر رفتارمان بشناسیم. دکتر بویاتسز می گوید که برای پی بردن به شدت میزان هوش هیجانی، باید توجه کنیم که چقدر نسبت به دیگران دلسوز



و حساس هستیم، و همیشه در نظر داشته باشیم که بالا-ترین درجه همدلی، درک کردن افرادی است که مثل شما نیستند. هوش هیجانی مشتمل بر شناخت احساسات خود و دیگران و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارتی عاملی است که هنگام شکست و بحران، در فرد ایجاد انگیزه می‌کند و به واسطه داشتن مهارت اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می‌شود. گلמן، در تشریح هوش هیجانی جایگاه نسبتاً وسیعتری برای هوش قائل شده و معتقد است که هوش هیجانی از ۵ عامل تشکیل شده است: ۱. شناخت عواطف شخصی ۲. مدیریت عواطف و احساسات ۳.

خودانگیختگی ۴. شناخت عواطف و احساسات دیگران ۵. مدیریت ارتباطات ۱- شناخت عواطف شخصی: خودآگاهی، یعنی تشخیص هراس‌ها به همان صورتی که بروز می‌کند سنگ بنای هوش هیجانی است. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بینش روان شناختی و ادراک خویشتن نقشی تعیین کننده دارد. ناتوانی در تشخیص احساسات راستین، ما را به سردرگمی دچار می‌کند. افرادی که نسبت به احساسات خود اطمینان بیشتری دارند بهتر می‌توانند زندگی خویش را هدایت کنند. این افراد درباره احساسات واقعی خود در زمینه اتخاذ تصمیمات زندگی، از انتخاب همسر گرفته تا شغلی که برمی‌گزینند، احساس اطمینان بیشتری دارند. بعضی از افراد واقعا در زمینه شناخت عواطف شخصی خود فاقد خودآگاهی اند. این عده وقتی از لحاظ عاطفی و هیجانی به هم می‌ریزند نمی‌دانند که آیا خشمگین اند یا غمگین؟ خوشحال هستند یا صرفاً پارانرژی؟ این افراد بهای «بی سواد هیجانی» خود را در روابط بین فردی و حتی درونی مختل می‌پردازند. ۲- مدیریت عواطف و احساسات: قدرت تنظیم احساسات خود، توانایی‌ای است که بر حس خودآگاهی متکی باشد و به ظرفیت شخص برای تسکین دادن خود، دور کردن اضطراب‌ها، افسردگی‌ها یا بی‌حوصلگی‌های متداول اشاره دارد. افرادی که به لحاظ این توانایی ضعیفند، دایماً با احساس نومیدی، خشم مزمن و افسردگی دست به گریبان هستند، در حالی که افرادی که در آن مهارت زیادی دارند با سرعت بسیار بیشتری می‌توانند ناملايمات زندگی را پشت سر بگذارند. برای مثال بیرون ریختن غضب را برخی افراد به عنوان روشی برای مقابله با عصبانیت به کار می‌گیرند چرا که این باور در میان عموم مردم رواج دارد که «انجام این کار باعث می‌شود احساس بهتری پیدا کنی». از دهه ۱۹۵۰ روانشناسان با این روش مخالفت کردند چرا که دریافتند برون ریزی خشم یکی از بدترین راه‌های خاموش کردن آن است، زیرا انفجار غضب عموماً برانگیختگی مغز هیجانی را تقویت می‌کند و باعث می‌شود افراد در عوض احساس خشم کمتر، عصبانیت بیشتری احساس کنند. به همین ترتیب بسیاری از افراد در زمینه مدیریت اضطراب و نگرانی‌های خود دچار مشکل هستند. ذهن نگران در زنجیره بی‌پایانی از ناراحتی‌های جزئی گرفتار می‌شود، از یک موضوع به موضوع دیگر می‌رود و به عقب باز می‌گردد. نگرانی‌های مزمن و مکرر، شبیه چرخش به دور خود است که هیچ‌گاه به راه حل مثبتی منجر نمی‌شوند. توانایی تنظیم هیجانات مختلف - خشم، نگرانی، افسردگی و غیره - از مولفه‌های هوش هیجانی است و عامل تاثیرگذاری در خدمت بهداشت روان محسوب می‌شود. ۳- برانگیختن خود: برانگیختن خود به زبان ساده یعنی کنترل تکانه‌ها (تکانه‌هایی مثل خشم، میل جنسی و...) تسلط بر نفس، تاخیر در ارضای فوری خواسته‌ها و امیال، رهبری هیجان‌ها و توان قرار گرفتن در یک وضعیت روانی مطلوب. خویشتن داری عاطفی یا همان به تاخیر انداختن کامرواسازی و فرونشاندن تکانه‌ها یکی از مولفه‌های اساسی هوش هیجانی است. افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می‌گیرند بسیار مولد و اثربخش خواهند بود. ۴- شناخت عواطف و احساسات دیگران: همدلی، توانایی دیگری است که بر خود آگاهی عاطفی متکی می‌باشد و اساس مهارت رابطه با مردم است. افرادی که از همدلی بیشتری برخوردارند به علا-یم اجتماعی ظریفی که نشان‌دهنده نیازها یا خواسته‌های دیگران است توجه بیشتری نشان می‌دهند. این توانایی آنان را در حرفه‌هایی که مستلزم مراقبت از دیگرانند، تدریس، فروش و مدیریت موفق تر می‌سازد. انسان‌هایی که در شناخت عواطف دیگران مهارت دارند به راحتی و گاهی بدون دیدن چهره طرف مقابل مثلاً از پشت تلفن قادرند حالت روحی دیگران را حدس بزنند. شناخت عواطف دیگران به ویژه در روابط بین زوجین اهمیت دارد. تا هنگامی که انسان در این کشور

کویری که زمان و زندگی نام گرفته زندگی می‌کند، تنهایی و انزوایش نیز پابرجاست. پس به ۲ دلیل مهم می‌بایست توانایی شناخت عواطف دیگران را در خود بالا- ببریم: اول اینکه چون ما هرگز نمی‌توانیم مستقیماً وارد تجربه دیگران شویم، هیچ‌گاه نمی‌توانیم کاملاً بدانیم که طرف مقابل ما چه چیزی را می‌خواهد به ما برساند. وقتی پی می‌بریم که هر قدر تلاش کنیم نمی‌توانیم چنان با هوش یا حساس باشیم که بفهمیم دیگری چه تجربه‌ای می‌کند، احساس گناه می‌تواند ما را یاری دهد که از روی اصالت، متواضع باشیم. در این بین هر چقدر قدرت و مهارت شناخت و عواطف دیگران در ما بالا- تر باشد بیشتر می‌توانیم در دنیای خصوصی و گاهی درد دیگران سهیم شویم و تنهایی و انزوای آنها را کم کنیم. دوم اینکه «زبان» نمی‌تواند تجربه را به خوبی منتقل کند زیرا تجربه نهفته در دل تجارب عمیق انسانی غنی‌تر از آنند که کلمات توان بازگو کردن آنها را داشته باشند... ۵- مدیریت ارتباطات: بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط، مهارت کنترل عواطف در دیگران است. افرادی که در این زمینه مهارت دارند، به خوبی و عمیقاً به دیگران گوش می‌دهند، دیگران را می‌پذیرند و دست به قضاوت نمی‌زنند، در دیگران احساس ارزش و عزت تولید می‌کنند نه احساس گناه و در هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دیگران بازمی‌گردد به خوبی عمل می‌کنند. آنان ستاره‌های اجتماعی هستند ستاره‌هایی که حتی در روز نیز درخشان‌اند! البته افراد از نظر توانایی‌های خود در هر یک از این حیطه‌ها با یکدیگر تفاوت دارند و ممکن است بعضی از ما مثلاً در کنار آمدن با اضطراب‌های خود کاملاً موفق باشیم اما در تسکین دادن ناآرامی‌های دیگران چندان کارآمد نباشیم. بدون شک زیر بنای اصلی سطح توانایی ما، زیستی و عصبی است اما مغز به طرز چشمگیری شکل‌پذیر است و همواره در حال یادگیری. سستی افراد را در مهارت‌های عاطفی می‌توان جبران کرد، هر کدام از این حیطه‌ها تا حد زیادی نشانگر مجموعه‌ای از عادات و واکنش‌هاست که با تلاش صحیح می‌توان آنها را بهبود بخشید. نقش دو هوش عقلی و هیجانی در توفیق انسان چیست؟ شاید تا کنون در مورد هوش عقلی بسیار شنیده باشید و در مورد مزایای آن زیاد گفته باشند. ولی در واقع این هوش هیجانی است که می‌تواند هوش عقلی را بکار گیرد و در جهت مقصودش به پیش برود. بدون شک تعداد زیادی از تیزهوشان و افراد دارای بهره هوشی بالا هستند که زندگی موفقی دارند اما عده‌ای از آنها هم هستند که با مشکلات بزرگی دست و پنجه نرم می‌کنند یا کارمندانی را دیده‌ایم که باهوشند اما در محیط کار نمی‌توانیم با آنها کنار بیاییم یا آنها توان برقراری ارتباط سودمند با مدیریت یا دیگر کارکنان را ندارند. با دقت در نمونه‌هایی از این گونه افراد مطمئن می‌شویم این افسانه که: ضریب هوشی بالا به تنهایی تضمین‌کننده سعادت فرد است کم‌کم رنگ می‌بازد. دانیل گلمن روانشناس معروف در کتاب خود این گونه استدلال می‌کند که موفقیت در کار و رسیدن به هدف‌های با ارزش زندگی نه با هوشبهر بلکه بیشتر با هوش هیجانی یعنی توانایی شناخت و اداره هیجان‌های شخصی و سایر افراد مهمی که شخص با آنها در ارتباط است بستگی دارد. هنگامی که احساس خوبی داریم، دنیا را با عینک خوش‌بینی می‌بینیم و بر عکس. عملکرد عاطفی بر کارکرد عصبی- روانشناختی فرد نیز تاثیر می‌گذارد. وقتی خوش خلق هستیم، خاطرات خوب را به یاد می‌آوریم و وقتی افسرده هستیم خاطرات بد اتوماتیک‌وار به ذهن وارد می‌شوند. هر چقدر هوش هیجانی فردی بالاتر باشد، به نقش و تاثیر عواطف بر کنش‌ها و رفتارهایش آگاه‌تر است و سعی می‌کند متناسب با موقعیت بهترین عاطفه را در خود ایجاد کند تا بهترین نوع تفکر و حل مساله را انجام دهد. فردی که EQ بالا دارد می‌داند که چگونه تاثیر منفی هیجانات را بر تفکر خود اصلاح نماید. امروزه بین یادگیری، امتحان دادن و نمره گرفتن با آنچه که لازمه زندگی مدرن و روابط پیچیده بین فردی کنونی است، تفاوت زیادی قایل شده‌اند. همه ما انسان‌هایی را می‌شناسیم که در ظاهر از تحصیلات بالایی برخوردارند و نمرات درخشانی گرفته‌اند ولی در عمل و صحنه اجتماع و مسئولیت، بسیار شکننده و دارای زندگی نه چندان خوب و حتی گاه بسیار ملالت‌بار هستند. واقعیت هوش هیجانی و مولفه‌های آن در این زمینه نیز می‌تواند پاسخگوی بسیاری از چراها باشد، مثل اینکه چرا یک مهندس تحصیل کرده نمی‌تواند با همسر خود زندگی شادمانه‌ای داشته باشد؟

چرا یک شاگرد اول دانشگاه نمی‌تواند در کنکور کارشناسی ارشد موفق شود؟ ۱۶۲۳ <http://www.dargi.tmba.ir/?p=۱۶۲۳>

## هوش فرهنگی؛ نیاز مدیران در قرن تنوع

مرجان فیاضی - هدی جان نثار احمدی چکیده: در میان مهارت‌های مورد نیاز قرن ۲۱، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی حائز اهمیت است. محیط کار جهانی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ‌ها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند. توانایی فرد برای تطبیق با ارزش‌ها، سنت‌ها و آداب و رسوم متفاوت از آنچه به آنها عادت کرده است و کار کردن در یک محیط متفاوت فرهنگی، معرف هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی، منبع بالقوه‌ای برای ایجاد مزیت رقابتی است. مقدمه محیط‌های کاری در سرتاسر جهان بسیار متنوع شده‌اند و این امر به خصوص درباره کشورهای توسعه یافته بیشتر صدق می‌کند. در کنار تغییرات علوم و فناوری و انتقال دانش، فرایندهای طراحی، تولید و توزیع در قرن حاضر نهایت تنوع را پیدا کرده‌اند. مثلاً طراحی محصول ممکن است در آلمان، تامین مالی از ژاپن، هدایت برنامه‌ها توسط ایالات متحده، کارهای دفتری در بلغارستان، کار تولیدی در چین و توزیع ممکن است در سرتاسر جهان صورت بگیرد. در نتیجه مدیران با محیط‌های داخلی و خارجی بسیار متنوعی در سازمان‌های خود روبه‌رو هستند (۱). تنوع در این مقوله عبارت است از جذب افرادی با سوابق و زمینه‌های مختلف، دارای توقعات و انتظارات گوناگون و بهره‌گیری از توانایی‌ها و استعداد‌های آنها برای افزایش سودآوری و قدرت رقابت شرکت. تنوع حیطه‌های مختلفی را در بر می‌گیرد: نژاد، قومیت، جنسیت، رنگ پوست، مذهب و فرهنگ. ویژگی‌های فرهنگ (CULTURE) را براساس حروف تشکیل دهنده آن به صورت زیر تعریف کرده‌اند: C: فرهنگ فراگیر است. هر شخص، سازمان، سرزمین و کشوری یک فرهنگ دارد. U: شناخت عقاید، ارزش‌ها و ادراکات فرهنگ دیگران برای موفقیت الزامی است. L: یادگیری میراث‌های فرهنگی گوناگون، الهام بخش و توانمندکننده است. T: کارهای تیمی در سطح جهانی بدون توجه به فرهنگ اعضا غیر ممکن است. U: برنامه ریزی فرهنگی از طریق شناخت عقاید یکدیگر آسانتر می‌شود. R: تفاهم و سازگاری با شناخت فرهنگ خود و پذیرش نقطه نظرات و سبک و روش دیگران شروع می‌شود. E: به منظور رشد و نوآوری، استفاده از تنوع فرهنگی لازم است. تنوع فرهنگی از جمله مسائل عمده‌ای است که مدیران حاضر با آن مواجه هستند. متأسفانه بیشتر مدیران به تفاوت‌های فرهنگی به عنوان منبع و عامل موثر در ایجاد برتری رقابتی بها نمی‌دهند و با این توصیف که تفاوت فرهنگی مسئله مهمی نیست؛ ما همگی انسان هستیم و تنها عامل سوء تفاهم میان ما اختلاف زبان است؛ اگر بر تفاوت‌ها تمرکز کنیم از هدف دور می‌مانیم و ... از فکر کردن به تفاوت‌های فرهنگی و مهارت‌های مورد نیاز برای اداره آن طفره می‌روند. در حالی که تنوع فرهنگی دارای مزایای بسیاری از جمله موارد زیر است: از جنبه بازاریابی: توانایی شرکت و افراد را در تأمین و پاسخ به اولویتهای فرهنگی بازارهای محلی افزایش می‌دهد. از جنبه کسب منابع: توانایی شرکت را در جذب نیروهای با زمینه‌های فکری مختلف بالا می‌برد. از حیث هزینه‌ها: هزینه ناشی از ریزش مدیران غیر بومی را کاهش می‌دهد. از حیث حل مسئله: با بهره‌گیری از تنوع دیدگاه‌ها، تصمیم‌گیری‌های بهتر و جامع‌تری گرفته می‌شود. از حیث خلاقیت: از طریق تنوع در دیدگاه‌ها و به دلیل تأکید کمتر بر ضرورت هماهنگی و یکسان‌سازی عقاید، خلاقیت تقویت می‌شود. از حیث انعطاف‌پذیری نظامها: انعطاف‌پذیری و قدرت تحمل و پاسخگویی سیستم به تقاضاهای متعدد پویایی محیط کنونی را افزایش می‌دهد (۲). به دلیل تنوع گسترده محیط‌های کاری، مدیریت موثر سازمانها و منابع انسانی با چالش‌های فراوانی روبه‌رو شده است. سازمانها با کوچک سازی و مهندسی مجدد به دنبال رقابت در بازار جهانی هستند ضمن اینکه انفجار اطلاعات و توسعه فناوری نیز برای آنها چالش برانگیز شده است. در این میان بهبود روابط در عرصه تجاری، افزایش سهم بازار و مطرح شدن به عنوان یک مدیر موفق نیز جز دغدغه‌های مدیران امروز است. به راستی مدیران برای موفقیت در چنین محیطی به چه فاکتورهایی نیاز دارند؟ (۳) هوش فرهنگی چیست؟ به راستی چه مدیرانی موفق هستند؟ چرا برخی مدیران علی‌رغم

برخورداری از ضریب هوشی بالا، در کار خود شکستهای فاحشی را تجربه می کنند؟ چگونه است که برخی مدیران در محیطهای بیگانه خوب عمل می کنند و برخی دیگر می لغزند؟ آیا بجز ضریب هوشی عوامل دیگری در موفقیت افراد و سازمانها تأثیر دارد؟ گلن (Goleman) در مورد تأثیر ضریب هوشی معتقد است که بهره هوشی تعیین کننده پیشرفتهای علمی و موفقیتهای حرفه ای است ولی سهم آن در موفقیت تنها حدود ۲۰ درصد است. تلاش برای شناسایی سایر عوامل موثر بر موفقیت حرفه ای موجب ورود واژه های هوش عاطفی و هوش فرهنگی به ادبیات مدیریت شد؛ هرچند هنوز کسی به طور دقیق نمی تواند بگوید سهم هوش عاطفی و فرهنگی در پیشرفت افراد چقدر است (۹). مفهوم هوش عاطفی دربرگیرنده مجموعه گسترده ای از مهارتها و استعدادهای فردی است که معمولاً به مهارتهای درون فردی و بین فردی اشاره دارد و به طور کلی توانایی درک و فهم چگونگی بروز یا کنترل عواطف و احساسات است. هوش عاطفی عاملی است که موجب می شود تا خلاقانه فکر کنیم و عواطف و احساسات خود را برای حل مسائل به کار گیریم. بر این اساس شخصی که دارای هوش عاطفی بالاست در چهار زمینه شناسایی، به کارگیری، درک و کنترل احساسات استعداد و مهارت دارد (۴). هوش فرهنگی، توانایی افراد برای رشد شخصی از طریق تداوم یادگیری و شناخت بهتر میراثهای فرهنگی، آداب و رسوم و ارزشهای گوناگون و رفتار موثر با افرادی با پیشینه فرهنگی و ادراک متفاوت است. ارلی و آنک (Earley & Ang- ۲۰۰۴) هوش فرهنگی را به عنوان قابلیت فرد برای سازگاری موثر با قالبهای نوین فرهنگی تعریف می کنند و ساختار هوش فرهنگی را به انواع دیگر هوش از جمله هوش عاطفی و اجتماعی مربوط می دانند (۷). هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیطهای کاری متنوع دارد. برخی از جنبه های فرهنگ را به راحتی می توان دید. عوامل آشکاری مثل هنر، موسیقی و سبک رفتاری از این جمله اند. اما بیشتر بخشهای چالش برانگیز فرهنگ، پنهان است. عقاید، ارزشها، انتظارات، نگرشها و مفروضات عناصری از فرهنگ هستند که دیده نمی شوند اما بر رفتار افراد موثرند. هوش فرهنگی به افراد اجازه می دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می دهند، در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می دهد (۵). در محیطهای کاری متنوع قرن حاضر، لازم است استرس های ناشی از شوک فرهنگی و اختلالات و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی به نحو مطلوب اداره شود. برای این منظور به سازگاری و تعدیل موثر فرهنگها نیاز است. مطرح شدن هوش فرهنگی به عنوان یک مفهوم کلیدی در مدیریت اقتصاد جهانی به دلیل پاسخگویی به سئوالات زیر بوده است: چگونه مدیران می توانند تواناییهای خود را در تطبیق موثر با فرهنگهای مختلف بهبود بخشند؟ چرا برخی افراد دارای توان بالقوه ای برای رویارویی با چالشهای کاری در محیطهایی با فرهنگ متفاوت هستند؟ افراد چگونه می توانند در محیطهای کاری متنوع از نظر فرهنگی - در کشور خود یا بیگانه - به حداکثر بهره وری دست یابند؟ سازمانها چگونه می توانند خود را برای انجام وظیفه در سرتاسر جهان آماده و تجهیز کنند؟ سازمانها چگونه می توانند عملکردهای فردی و گروهی خود را در محیطی با تنوع فرهنگی بهینه سازند؟ در هر حال در دنیایی که عبور از مرزها کاری عادی و ساده شده است، داشتن هوش فرهنگی یک نیاز حیاتی برای همه مدیران و کارکنان است. مدیران موفق رمز برخورد با فرهنگهای گوناگون ملی، فراملی و سازمانی را به خوبی می آموزند و از آموزه های خود نهایت استفاده را می برند (۶). عناصر هوش فرهنگی هوش فرهنگی به عنوان توانایی فرد برای تطبیق با فرهنگهای جدید تعریف می شود. محققان معتقدند هوش فرهنگی در راستای هوش عاطفی و اجتماعی است. هوش عاطفی فرض می کند که افراد با فرهنگ خود آشنا هستند بنابراین برای تعامل با دیگران از روشهای فرهنگی خود استفاده می کنند. هوش فرهنگی جایی خودش را نشان می دهد که هوش عاطفی ناتوان است یعنی در جایی که با افرادی در محیطهای ناآشنا سروکار داریم. هوش فرهنگی سه بخش و عنصر اساسی دارد: عنصر شناختی، عنصر روانی و انگیزشی و عنصر فیزیکی و رفتاری. - عنصر شناختی ( ذهن) به مهارتهای تفکر عمومی اشاره دارد که افراد به منظور شناخت چگونگی و چرایی فعالیت در محیطهای جدید از آن استفاده می کنند. این شناخت علاوه بر عقاید و ارزشهای افراد، روشها و رویه

هایی را که دیگران برای انجام کار استفاده می کنند را نیز در بر می گیرد. برای بسیاری از مردم یافتن روزنه ای به فرهنگهای بیگانه دشوار است؛ اما فردی که از جنبه ذهنی و شناختی دارای هوش فرهنگی نیرومندی باشد، مفاهیم مشترک را زود پیدا می کند. شناخت تفاوتهای فرهنگی ممکن است پرسیدن سئوالی درباره عوامل برانگیزاننده افراد در فرهنگهای گوناگون باشد. یادگیری مفاهیم فرهنگ دیگران به درک و شناخت رفتارهای آنان کمک می کند. - عنصر روانی و انگیزشی (قلب- دل) به افراد کمک می کند در مقابل موانع پایدار باشند تا بتوانند خود را با فرهنگ دیگران سازگار سازند. این بخش ممکن است مشکلترین یا مبهمترین جزء هوش فرهنگی باشد. ورود به دنیای فرهنگ بیگانه مستلزم غلبه بر یکسری موانع خاص است. داشتن انگیزه و پشتکار و باور قوی در این راه بسیار موثر است. فرهنگها در بسیاری از موارد با همدیگر متفاوت هستند. به عنوان مثال شیوه دست دادن و نشستن در ملاقاتهای کاری از کشوری به کشور دیگر تفاوت دارد. نادیده گرفتن این تفاوتها به مخدوش شدن ارتباطات منجر می شود. گاهی اوقات تعامل افرادی با فرهنگهای متفاوت مثل نزدیک شدن دو آهن ربا با قطبهای یکسان است. بدون داشتن انگیزه کافی، هوش فرهنگی بی مفهوم است. این عنصر توانایی همدل شدن را مدنظر قرار می دهد. تمایل به برقراری ارتباط و استمرار در راه رسیدن به هدف، بزرگترین شکافهای فرهنگی را پوشش می دهد. - عنصر فیزیکی و رفتاری (جسم) هوش فرهنگی به توانایی فرد برای انجام واکنش مناسب اشاره دارد. رفتار و سلوک فرد باید نشان دهد که به فرهنگ طرف مقابل علاقه دارد و سعی می کند مولفه های فرهنگی آنها را بپذیرد و به آن احترام بگذارد. بسیاری از تفاوتهای فرهنگی، توسط اعمال فیزیکی قابل مشاهده و انعکاس است. شناخت و انگیزه بدون انجام یک واکنش موثر و مناسب ارزش خود را از دست می دهند به همین دلیل، هوش فرهنگی باید دربرگیرنده تواناییها و مهارتهای لازم برای نشان دادن واکنش مناسب با آن فرهنگ باشد (۸ و ۹). استفاده از هوش فرهنگی امروزه اکثر سازمانها و افراد، هوش فرهنگی را یک مزیت رقابتی و قابلیت استراتژیک می دانند. در محیط و بازار جهانی، هوش فرهنگی اهرم مورد نیاز رهبران و مدیران تلقی می شود. سازمانها و مدیرانی که ارزش استراتژیک هوش فرهنگی را درک کنند، می توانند از تفاوتها و تنوع فرهنگی در جهت ایجاد مزیت رقابتی و برتری در بازار جهانی استفاده کنند. هوش فرهنگی به منزله چسبی است که می تواند در محیط متنوع، انسجام و هماهنگی ایجاد کند. افراد دارای هوش فرهنگی بالا، قادرند اثر قابل توجهی بر استراتژی های بازاریابی و توسعه محصول برای گروههای مشتریان در کشورهای مختلف داشته باشند. این افراد جز داراییهای ارزشمند سازمان هستند و به خصوص در زمان بحران ارزش خود را بیشتر نمایان می سازند (۶). خوشبختانه برخلاف سایر جنبه های شخصیت انسانی، هوش فرهنگی کسانی که روانی سالم دارند و از نظر حرفه ای و شغلی توانمند هستند، قابل پرورش و توسعه است. موارد زیر در توسعه مهارتهای هوش فرهنگی موثر است: - با به کارگیری دیدگاه مثبت نسبت به تفاوتهای فرهنگی، ابعاد فرهنگی سازمان و کارکنان خود را بشناسید. - با استفاده از روشهای مختلف نظیر مشاهده، پرسش و تفسیر نسبت به تجزیه و تحلیل سطوح مختلف فرهنگی افراد سازمان اقدام کنید. - تنوع فرهنگی را بپذیرید و در خود آمادگی رویارویی با فرهنگهای مختلف را ایجاد کنید. - با توجه به میزان آشنایی با هر فرهنگ، از استراتژی های خاص آن برای تعامل استفاده کنید. - با نگرانیهای همچون ترس از دست دادن هویت و خودمختاری فردی، درمورد خود و کارکنانتان مقابله کنید. افراد سازمان باید احساس کنند که برای آنها و فرهنگشان ارزش قائلید. - در مورد توانمندیهای هوش فرهنگی هر کجا احساس ضعف می کنید آموزش ببینید. - چنانچه انگیزه کافی در کسب و توسعه مهارتهای هوش فرهنگی ندارید، در خود این انگیزه را پرورش دهید. - از افراد پیرامون خود که تجارب موفق در محیطهای کاری متنوع دارند کمک بگیرید. - فراموش نکنید هوش فرهنگی لازمه بقا در محیط رقابتی است. از این عنصر کلیدی غافل نشوید (۸و۶)

منابع و ماخذ ۱- Ferdman, Bernardo (۲۰۰۲), Cultural identity and Diversity in organizations, New York: Wiley, p ۳۷-۳۸ ۲- Lipp, G. Douglas, Clarke, Clifford H (۲۰۰۳), Managing culture,



۳- Organizational culture, <http://webnf۲.epnet.com/fulltext.asp> ۴- <http://www.mapnp.org> Bliss, Samuel E, The Affect of Emotional Intelligence on a Modern organizational Leaders Ability to Make Effective Decisions, <http://www.findarticles.com> ۵- Cultural Intelligence(CQ)- The key to leveraging the power of Diversity, <http://www.mba۴success.com/research> ۶- Tan, Joo-seng(November/December۲۰۰۴) Cultural Intelligence and the Global Economy, LIA, vol۲۴, numbers ۵, pp۱۹-۲۱ ۷- Harris, Michael M, Lievence, Filip(۲۰۰۴)Selecting Employees for Global Assignment: Can Assessment center Measur cultural Intelligence?<http://www.findarticles.com> ۸- Earley, P.Christopher, Mosakowski,Elaine(October ۲۰۰۴) Cultural Intelligence,Harvard business Review, pp۱۳۹-۱۴۶ ۹- "CQ" Cultural Intelligence – Another Aspect of Emotional Intelligence(۲۰۰۴) <http://www>

۱۰- نوری؛ اصغر، مقایسه تاثیر هوش علمی و هوش عاطفی بر شخصیت، فصلنامه آموزه، شماره ۱۸، ص ۷۳ منبع: ماهنامه تدبیر-سال هفدهم-شماره ۱۷۲

## خلاقیت و پارادایم های ذهنی منسوخ

فرهاد متین

مقدمه: همه ما با اصطلاحاتی همچون خلاقیت، نوآوری، سلامت فکر، پارادایم ذهنی تاحدودی آشنایی داریم، ولی اینکه تا چه اندازه در مفاهیم و روشهای آنها دقیق شده ایم، بحث دیگری است. سیستم های باز دارای یکسری ویژگیهایی هستند که گرایش به بی نظمی و تکامل گرایی دو مورد از خصوصیت های مهم آنها هستند. گرایش به نظمی عبارت است از عواملی که سیستم را از حرکت در جهت اصلی آن منحرف ساخته و در جهت عدم تعادل حرکت می دهند و به آنها آنتروپی نیز گفته می شود. همچنین منظور از گرایش به تکامل، پیچیدگی ساخت و تنوع ویژگیها در سیستم است که چنانچه همراه با این پیچیدگیها، سیستم عملکرد نوینی از خود ارائه دهد، به درجه ای بالاتر از تکامل راه یافته است. مفهوم عینی این است که ما اگر به مجموعه دستاوردهای انسان در طول تاریخ نظری بیندازیم متوجه خواهیم شد که تمام این لوازم و نظریه های جدید به واسطه خلاقیت و نوآوری اندیشمندان به این سطح از تکامل و رشد رسیده اند. در اینجا برای اینکه بتوانیم به تحلیل عمیق از خلاقیت و اهمیت آن در زندگی شخصی و سازمانی برسیم ابتدا به تشریح پارادایم های ذهنی و لزوم تغییر در آنها می پردازیم. پارادایم پارادایم ها را مجموعه ای از قوانین، مقررات و پیش فرضها بیان کرده اند که مانند یک الگو بایدها و نبایدها را تعیین می کند. توماس کن، پارادایم ها را همانند فیلترهایی می داند که داده ها را تصفیه می کنند و افراد تنها آن قسمتی از داده ها را که موافق پارادایم های ذهنی شان است را قبول می کنند. به عبارت دیگر، هرچند ایده ها و افکار جدید با تغییر وضع موجود باعث تسهیل در انجام امور می شود ولی مطمئناً تهدیداتی را در پی دارد و اشخاصی که آینده را تداوم گذشته تلقی می کنند به مخالفت با این افکار جدید می پردازند و در تائید عمل خود این گونه مطرح می کنند که ایده هایی که ما را تا به اینجا رسانیده اند، برای ادامه راه نیز کافی هستند. نمونه بارز این موضوع عقاید گالیله در قرن شانزدهم بود. وی معتقد بود که خورشید در مرکز منظومه شمسی قرار داشته و بقیه سیارات به دور آن می چرخند و برای اثبات سخنان خویش رهبران کلیسا را به تماشای چرخش زمین به دور خورشید از بالای برج سن مارکو دعوت کرد. ولی با تمام این تلاشها، گالیله با توجه به جمود فکری حاکم و عقاید مخالف توفیقی حاصل

نکرد. در اینجا موضوع مقاومت در برابر تغییر کماکان به قوت خود باقی است و فرقی نمی‌کند که قرن شانزدهم باشد یا بیست و یکم و سوال اساسی این است که چه چیزی باعث می‌شود که ما از پذیرش ایده‌های جدید عاجز باشیم؟ شرکتها و سازمانهای زیادی بودند که متأسفانه به دلیل غلبه پارادایم‌های قدیمی نتوانستند تغییر و تحولات جدید را هضم کنند و در نتیجه با گذشت زمان در ورطه فراموشی افتادند. برای مثال ۴۰ سال پیش هیچ کدام از شرکتهای بزرگ نمی‌توانستند قبول کنند که محصولات ژاپنی که از طریق روش مهندسی معکوس از روی کالاهای غربی ساخته شده بودند، بتوانند این گونه رشد کرده و سهم عمده‌ای از بازارهای جهانی را به خود اختصاص دهند. جول بارکر در کتاب هنر پارادایم در کشف آینده عنوان می‌کند که در یک سخنرانی برای گروهی از مدیران، خواستم تا برداشت خود را از کیفیت محصولات ژاپنی در دهه ۶۰ بیان کنند که پاسخ همه آنها نامرغوب، ارزان، کیفیت پایین، کپی سازی ضعیف بود، ولی مجدداً همین سوال را برای محصولات فعلی ژاپن تکرار کردم که حاکی از ذکر ویژگیهای برعکس موارد قبلی بود. که این موضوع معرف شروع تغییر پارادایم‌ها از دهه ۵۰ و تولید محصولاتی با ویژگیهای فعلی است. نکته حائز اهمیت که در تغییر پارادایم‌ها وجود دارد، این است که ممکن است ما با این تغییرات ناخواسته به نقطه صفر منتقل بشویم، که در این صورت دیگر مهم نخواهد بود که سهم ما از بازار چه میزان بوده و وضعیت ما در پارادایم قبلی چگونه بوده است بلکه تلاش ما در وضعیت جدید تعیین کننده جایگاه ما خواهد بود. برای درک بهتر موضوع شاید توجه به تجربه تلخ ساعت سازیهای سوئیس خالی از لطف نباشد: کشور سوئیس نزدیک به یک قرن و تا سال ۱۹۷۰ ضمن پیشتازی در عرصه ساعت سازی، ۶۵ درصد بازارهای جهانی و ۸۰ درصد سود این صنعت را به خود اختصاص داده بود ولی حدود یک دهه پس از آن سهم بازار آنها به ۱۰ درصد تنزل کرده و ۵۰ هزار نفر از ۶۵ هزار کارگر این صنعت بیکار شدند. سبب این حادثه چه کسی بود و چه چیزی باعث این اتفاق گردید، جواب این سوال نیز واضح بود و آن اینکه با تولید ساعتهای کوارتز و الکترونیکی توسط ژاپنی‌ها که هزاران بار دقیق تر از ساعتهای مکانیکی بود باعث شد تا سوئیس‌ها مطابق قانون صفر از صحنه رقابت خارج شوند. پس با این اوصاف می‌توان ویژگیهای زیر را برای پارادایم‌ها مطرح ساخت: ۱- عدم پذیرش پارادایم‌های جدید ما را به فلج پارادایم که ماحصل عدم اطمینان و عدم ریسک پذیری است مبتلا می‌سازد؛ ۲- پارادایم‌ها در تمامی زمینه‌های زندگی و به شکلهای مختلف سایه افکنده اند؛ ۳- برای خلق ایده‌ها و افکار جدید، سن و سابقه مطرح نیست بلکه نگرش و پشتکار مهم است؛ ۴- علی رغم میل باطنی ما، پارادایم‌ها در گذر زمان تغییر می‌کنند؛ ۵- باید توجه داشت که در فراسوی زمان، فرصت بسیاری وجود دارد که با انعطاف بیشتر در پذیرش عقاید جدید این فرصتها نصیب ما خواهد شد. با این تفاسیر به اهمیت و لزوم توجه به خلاقیت و نوآوری بیشتر واقف می‌شویم. ولی خلاقیت چیست؟ چه زمانی خلاقیت به نوآوری منجر می‌گردد؟ برای تداوم آن چه کار باید کرد؟ چگونه می‌توانیم خلاقیت را در خود رشد دهیم؟ و بسیاری چراهای دیگر که شاید با بسط بیشتر این موضوع بتوانیم به جواب آنها برسیم. تداوم حیات سازمانها به ایجاد بازنگری در آنها بستگی دارد و این بازنگری از طریق هماهنگ ساختن اهداف با وضعیت جدید و تداوم اصلاح و بهبود روشهای حصول به اهداف است، یعنی اگرچه سازمانهای مختلف در مقطعی از زمان ممکن است پیشتاز باشند ولی در صورت ایجاد تغییرات محیطی لزوم هماهنگی با آنها غیرقابل اجتناب است. کایزر در کتاب خلاقیت و شما خلاقیت را به کارگیری تواناییهای ذهنی برای ایجاد یک فکر یا مفهوم جدید تعریف می‌کند، همچنین جرج تری در کتاب اصول مدیریت عنوان می‌کند که هر انسان مدیر یا غیرمدیری از استعداد خلاقیت برخوردار است ولی آنچه که مهمتر از وجود خلاقیت است، جلوگیری از عوامل بازدارنده ظهور آن است، که در صورت آزادسازی ذهن از پارادایم‌ها و الگوهای زنجیره‌ای، می‌توان در مدت کوتاهی شاهد رشد و خلاقیت بود و در ادامه موانع خلاقیت را به ترتیب زیر معرفی می‌کند: ۱- ترس از انتقاد و شکست؛ ۲- عدم اعتماد به نفس؛ ۳- تمایل به همرنگی با جماعت؛ ۴- عدم تمرکز ذهنی. بروز خلاقیت در گرو پیروزی بر موانع فوق و شکستن عادات و سنتهای دست و پاگیر است. راجرفون اوخ در کتاب تلنگری بر ذهن این موانع را به قفلهای ذهنی تعبیر می‌کند،

که ذهن افراد توسط این قفلها محدود شده و حرکت آنها به سمت خلاقیت غیرممکن می گردد. گوتنبرگ با شکست این قفلها بود که فراموش کرد غلتکهای پرس انگور برای این کار ساخته شده و یا بوشل (موسس شرکت آتاری) که بازی با دستگاه تلویزیون را غیرممکن تلقی نکرد. برای درک بهتر موضوع حالتی را در نظر بگیرید که معلمی با گذاشتن نقطه بر روی تخته سیاه نظر دانش آموزان دبیرستانی و بچه های کودکان دبیرستانی را جویا شد و جواب هر کدام به این ترتیب بود که بچه های دبیرستانی به اتفاق آن را نقطه عنوان کردند، حال اینکه بچه های کودکان دبیرستانی هر کدام تعبیری از آن کردند که یکی ماسه، دیگری چشم جغد، ستاره، حشره مرده، و... را عنوان کردند. «نیل پوستمن» این حالت را به این صورت بیان می کند که متاسفانه کودکان ما با علامت سوال وارد مدرسه می شوند و به شکل نقطه از آن خارج می شوند. حال در اینجا این موضوع مطرح می شود که ما چگونه می توانیم این حالت را از بین ببریم و به عبارت بهتر به یک سلامت فکر برسیم. برای این کار ما باید از اتکا به پاسخهای قبل دوری کرده و سعی کنیم هنگام حل مسئله ابتدا راه حلها و گزینه های مختلف را باید گردآوری کرد و همچنین از ارزیابی آنها در این مرحله اجتناب کنیم و باتوجه به گفته ارسطو سعی کنیم کاروان اندیشه خود را برای شکار افکار بعدی با ایده های مشابه یا متضاد یا نزدیک به هم به حرکت درآوریم. لذا خلاقیت را باید فرایندی در نظر گرفت که دارای مراحل زیر است: اندیشیدن به ایده های جدید، علی رغم واکنشهای نامطلوب؛ شناسایی و تعیین مشکلات و حساسیت نسبت به آنها؛ استفاده از تجربیات و اندیشه های دیگران برای ارائه راه حلهای جدید؛ عدم اعمال فشار بر ذهن و اجازه فعالیت به ضمیر ناخودآگاه. نوآوری نیز یک مرحله فراتر از خلاقیت است که در آن افکار و روشهای ارائه شده توسط افراد خلاق به مرحله عمل و اجرا وارد می گردد و ما شاهد تغییرات و تحولاتی در روشهای اجرایی و یا محصولات قبلی خواهیم بود. که لازمه رسیدن به این مرحله حمایت و پشتیبانی از خلاقیتها، ایجاد فضای خلاق و اختصاص زمان و فرصت مناسب برای بروز خلاقیت توسط افراد خلاق است. در جمع بندی کلی می توان این ویژگیها را در افراد خلاق جستجو کرد: ۱- توانایی دید مسائلی که قبلاً به آنها توجه نشده بود؛ ۲- ایجاد ارتباط بین افکار و ایده های کسب شده از منابع دیگر؛ ۳- عدم اکتفا به یک راه حل؛ ۴- دید تردیدی نسبت به روشهای قبلی؛ ۵- استفاده فی البداهه از قدرتهای درونی خویش؛ ۶- از نظر فکری و عملی انعطاف پذیری. در پایان باید گفت که امروزه بیش از پیش برای سازمانها ضرورت پیش بینی روشهایی جدید برای رفع نیازهای تازه که ممکن است به دنبال تغییرات احتمالی ایجاد شده باشند تعیین گردیده است و همچنین باید توجه داشت که از دیدگاه مدیریتی خلاقیت صرف جهت غلبه بر پارادایم های قبلی کافی نبوده و تشویق خلاقیت همراه با ایجاد شرایط مناسب جهت عملی ساختن آن که همان ورود به مرحله نوآوری است، حائز اهمیت فراوانی است. منبع: ماهنامه تدبیر - سال هفدهم - شماره ۱۴۸

منابع و مآخذ: ۱- رضائیان علی اصول مدیریت، انتشارات سمت سال ۱۳۷۷۲ - زاهدی، شمس السادات، تجزیه و تحلیل و طراحی سیستمها انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی ۱۳۷۸۳ - گیتس، بیل کسب و کار بر بال اندیشه ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد نشر فرا ۱۳۷۹۴ - مجله پژوهش یار، ویژه مدیریت تکنولوژی، خلاصه کتاب تلنگری به ذهن ترجمه سعید آروندی تابستان ۱۳۷۷

۵ - GEORGER.TERRY PRINCIPLES OF MANAGEMENT (HOME WOOD I۱ RICHARD - D.IRWIN ۱۹۷۵) P.۲۲۷.۶ - GRAY A.STEINER THE CREATIVE ORGANIZATION (CHICAGO THE UNIVERSITY OF CHICAGO GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMIN ISTRATION ۱۹۶۲) PP.۲۲-۲۳

**هوش عاطفی هیجانی) و مدیریت رفتار**

مهدی یاراحمدی خراسانی

هوش یکی از مهمترین سازه های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه در اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارآیی به کار رفته است. امروزه محققان علوم رفتاری دو صورت هوش عقلانی و هیجانی را ارائه می دهند. که این در واقع تقابل دو بعد رفتاری انسان به نام های احساس و منطق می باشد. ارسطو؛ اولین کسی بود که دو واژه احساس و منطق را در کنار هم قرار داد. او مثال می زند: "عصبانی شدن آسان است، اما عصبانی شدن نسبت به فردی به صورت درست، تا حد معقول در زمان درست و به دلیل درست، کاری ساده نیست." هوش عاطفی زمانی مورد توجه قرار گرفت که دنیل گولمن در سال ۱۹۹۵ کتاب خود را با عنوان "چرا هوش عاطفی می تواند مهمتر از IQ باشد؟" به چاپ رساند. در مورد هوش عقلانی و مزایای آن بسیار سخن گفته شده است. اما هوش عاطفی اصطلاحی است که در مورد آن کمتر شنیده ایم. در حالی که اثرات آن بر انسان شگفت انگیز است. هوش عاطفی همچنین نقش موثری در آرامش انسان دارد. هوش عاطفی توانایی برای مدیریت اضطراب و کنترل تنش ها و انگیزه، امیدواری و خوش بینی در مواجهه با موانع در راه رسیدن به هدف است. در واقع این هوش عاطفی است که می تواند هوش عقلانی را بکار گیرد و در جهت مقصودش به پیش برود. شاید تا کنون افراد باهوش زیادی را دیده باشید که نه در شغل و کارشان و نه در روابط خانوادگی و روابط بین فردی اشان و نه در تفریح و عشق ورزیدنشان و ... موفقیتی حاصل نکرده اند. و کسانی را هم می شناسیم که علیرغم اینکه از هوش سرشاری برخوردار نیستند زندگی آرام و موفق داشته اند و حتی به سطوح بالایی موقعیت ها اجتماعی دست یافته اند. دو مکتب مجزا در مورد هوش عاطفی مطرح است: نخستین مکتب؛ بیشتر در حوزه روانشناسی است، که هوش عاطفی را یک توانمندی می داند و دومین مکتب؛ به رویکرد آمیخته معروف است، که مبحث هوش عاطفی را، از حوزه اختصاصی روانشناسی خارج کرده و وارد حوزه های دیگر علوم اجتماعی و سازمانی می کند. هوش عاطفی مجموعه ای از مهارت ها در ارتباط با موارد زیر: ۱- شناخت احساس خود ۲- کنترل احساس خود ۳- برانگیختن و به هیجان آوردن خود ۴- شناخت احساسات دیگران ۵- تنظیم روابط با دیگران. هر کدام از شاخصهای پنج گانه فوق مباحث عمده ای در روانشناسی کاربردی و روانشناسی علمی دارد. برای سال های متمادی تصور بر این بود که IQ "یا ضریب هوشی نماینده میزان موفقیت افراد است. اما در دهه اخیر محققان در یافتند که IQ تنها شاخص ارزیابی موفقیت یک فرد نیست. آن ها در حال حاضر مشغول تحقیق درباره EQ "یا هوش عاطفی" هستند. درابتدای پیدایش این سازه، روانشناسان بیشتر بر روی جنبه های شناختی همانند حافظه و حل مساله تاکید می کردند. اما خیلی زود دریافتند که جنبه های غیر شناختی مانند عوامل عاطفی و اجتماعی نیز دارای اهمیت زیادی هستند. بعضی پژوهشگران بر این عقیده اند که IQ در خوش بینانه ترین حالت ۱۰ الی ۲۵ درصد از واریانس متغیر عملکرد را تبیین می کند. هوش عاطفی یا هوش اجتماعی شامل ۴ مهارت در ارتباط با خود، دیگران، آگاهی و اقدام است. که با ترکیب این ها، مؤلفه های بنیادی هوش عاطفی به دست می آید. بحث برانگیزترین حوزه ای که مبحث هوش عاطفی در آن وارد شده، حوزه مدیریت و مباحث سازمانی است. تحقیقات نشان می دهد هوش عاطفی در سازمان و مخصوصاً در حوزه مدیریت، اهمیتی فراتر از هوش منطقی یافته است. محققان دریافتند در محیط کار- یعنی محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات- نه تنها مدیران و روسای شرکت ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند، نیازمند هوش عاطفی است. اما هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم، اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی، افزایش می یابد. هوش عاطفی در تمامی رده های سازمانی، کاربرد زیادی دارد، اما در رده های مدیریتی، اهمیت حیاتی می یابد. مدیران با قابلیت عاطفی بالا، احساسات خوب را در افراد خود و همکاری بالا را در تیم خود ایجاد می کنند. رهبران توانمند می دانند با بهبود روابط خود با افراد و ایجاد جوی شورانگیز و صمیمی، بهره وری نیز افزایش می یابد.

## امین گلستانی

در این نوشتار آثار مثبتی که هوش تجاری (BI=BUSINESS INTELEGENCE) بر تصمیمات عمده و کلان سازمانی دارد اشاره شده است و به عمده موارد قابل توجه در معماری هوش تجاری و مزایای آن به همراه نحوه برخورد و نوع پیاده سازی آن پرداخته شده است، هوش تجاری نه به عنوان یک ابزار یا یک محصول و یا حتی سیستم، بلکه بعنوان یک رویکرد جدید در معماری سازمانی بر اساس سرعت در تحلیل اطلاعات به منظور اتخاذ تصمیمات دقیق و هوشمند کسب و کار در حداقل زمان ممکن مطرح شده است. در این مقاله، دلایل لزوم استفاده با تشریح اهداف آن، ضمن معرفی تکنیک‌های عمومی، مورد بررسی قرار گرفته است. فناوری‌های نوین با سرعتی سرسام آور در حال پیشرفت هستند، به طوری که جوامع به صورت عام و بازار به صورت خاص با شتابی وصف ناپذیر به دنبال ترفندهایی می‌گردند که بقایشان را در این عرصه آشفته و متلاطم تضمین کنند. سازمان‌ها باید بپذیرند که فلسفه حیاتشان تغییر کرده است و دیگر زنده بودن به معنای رسیدن به وضعیت سوددهی مداوم نمی‌تواند باشد و باید به دنبال رقابت و ابزار آن باشند، چرا که امروزه کمتر شرکتی در این عرصه به صورت سنتی و به دور از قواعد جدید بازی کسب و کار می‌کند و برای اینکه بتوان پا به پای رقبا باقی ماند یا شاید بسختی و با مهارت بسیار بتوان یک قدم از آنها پیش گرفت، می‌بایست به قواعد جدید بازی کاملاً مسلط بود تا شاید روزی بتوان خود یک قاعده جدید انگاشت. بنابراین تسلط بر فناوری‌های جدیدی مانند هوش تجاری در کسب و کارها یک الزام و ضرورتی اجتناب ناپذیر تلقی می‌شود. هدف این نوشتار نیز چیزی جز یادآوری روند روبه رشد و توقف ناپذیر نوآوری در فناوری و دگرگونی در نحوه کسب و کارها نیست؛ تحولی که در این انقلاب صورت پذیرفته است و دگرگونی‌هایی که در رویه تغییرات موجبات بروز اختلافات و پیدایش شکافهای عمیقی را بین فرداها با امروز فراهم آورده و خواهد آورد. کلیات هوش تجاری هوش تجاری یا هوش کسب و کار که قالب عمده تری را مانند استفاده‌های تجاری و غیر تجاری (نظامی و غیرانتفاعی) در بر دارد، عبارت است از بُعد وسیعی از کاربردها و تکنولوژی برای جمع آوری داده و دانش جهت زایش پرس و جو در راستای آنالیز بنگاه برای اتخاذ تصمیمات تجاری دقیق و هوشمند. یک هوش تجاری براساس یک معماری بنگاه تشکیل شده است و در قالب پردازش تحلیلی برخط (OLAP) به تحلیل داده‌های تجاری و اتخاذ تصمیمات دقیق و هوشمند می‌پردازد. هوش تجاری، نه به عنوان یک محصول و نه به عنوان یک سیستم، بلکه به عنوان یک معماری و رویکردی جدید موردنظر است که البته شامل مجموعه‌ای از برنامه‌های کاربردی و تحلیلی است که به استناد پایگاههای داده عملیاتی و تحلیلی به اخذ و کمک به تصمیم‌گیری برای فعالیتهای هوشمند تجاری و کسب و کار می‌پردازند. اما هوش تجاری از مناظر دیگر: از منظر معماری و فرایند به هوش تجاری به عنوان یک چارچوب که عامل افزایش کارایی سازمان و یکپارچگی فرایندها و نهایتاً بر فرایندهای تصمیم‌گیری در سطوح مختلف سازمانی متمرکز است، نگریده می‌شود. بازار هوش تجاری را ابزاری برای برتری رقابتی و پیشگر و تحلیلگر بازار و مشتریان می‌داند. از نقطه نظر فناوری نیز هوش تجاری یک سیستم هوشمند است که با پردازش دقیق داده‌ها، نقطه دخالت سخت افزار و نرم افزار در مغز افزارها به حساب می‌آید. ولی به بیان ساده تر هوش تجاری چیزی نیست مگر فرایند بالابردن سود دهی سازمان در بازار رقابتی با استفاده هوشمندانه از داده‌های موجود در فرایند تصمیم‌گیری. در صورتی که مفهوم هوش تجاری بدرستی درک و منتقل نگردد، موجب می‌شود تا انتظارات مدیران به صورت ناگهانی افزایش یابد و برآورده نشدن این توقعات مواردی را از جمله سلب اطمینان افراد و بویژه مدیران از این سیستم به دنبال خواهد داشت؛ چرا که هوش تجاری فقط به دنبال کوتاه کردن مسیرهای پرس و جو در داخل اطلاعات است و خود مستقلاً و بدون نیاز به اطلاعات مناسب قادر به ارائه پیشنهاد یا راهکاری نیست. ضرورت استفاده از هوش تجاری در سازمانها همانطور که از تعاریف متعدد استنباط می‌شود، هوش تجاری در قالب هر تعریفی به دنبال افزایش سودآوری سازمان با استفاده از اتخاذ تصمیمات هوشمند و دقیق است و به طور اعم می‌توان اهداف زیر را برای این رویکرد نوین عنوان کرد: ۱- تعیین گرایشهای



تجاری سازمان که موجب می شود تا سازمان بدون اتلاف وقت و هزینه و انرژی در سایر مسیرها به دنبال اهداف کلان و اساسی خود متمرکز شود. ۲- تحلیل عمیق بازار. ۳- پیش بینی بازار که می تواند قبل از اینکه رقبا سهم بازار خود را توسعه دهند، منافع جدید به وجود آمده در بازار را عاید سازمان کند. ۴- بالابردن سطح رضایتمندی مشتریان که می تواند موجبات استمرار کسب و کار باشد و از دست دادن این اعتماد و رضایتمندی مراتبی را برای بنگاه به همراه دارد. ۵- شناسایی مشتریان دائمی که وفادارند، می توان با پیگیری رفتار آنان، جهت گیریهای کلان و استراتژیک را انجام داد. ۶- تقسیم بندی مشتریان و متعاقبا ایجاد تنوع در روش برخورد با هر گروه از مشتریان. ۷- افزایش کارایی سازمان در امور داخلی و شفاف سازی رویه فرایندهای کلیدی. ۸- استانداردسازی و ایجاد سازگاری بین ساختارهای سازمان. ۹- تسهیل در تصمیم گیری که جزء اهداف اساسی هوش تجاری محسوب می شود. ۱۰ - تشخیص زود هنگام خطرات قبل از اینکه سازمان را به مخاطرات جدی بکشاند و شناسایی فرصتهای کسب و کار قبل از اینکه رقبا آن را تصاحب کنند. با توجه به موارد فوق می توان گفت که احساس نیاز به وجود هوش تجاری در سازمان برای اولین بار در سطوح بالای مدیریتی احساس می شود و از بالای هرم ساختار سازمانی به بخشهای زیرین منتقل می شود، ولی برای ایجاد آن می بایست از پایین ترین سطوح و لایه ها شروع کرد. مهمترین نیاز یک مدیر، داشتن اطلاعات دقیق برای اتخاذ تصمیم درست است. فرایند تصمیم گیری می تواند به سه بخش کلی زیر تقسیم شود. با توجه به انواع مختلف تصمیم گیری (بر اساس میزان ساخت یافته بودن آن) هر یک از بخشهای اهمیت متفاوتی خواهند داشت. ۱- دسترسی، جمع آوری و پالایش داده ها و اطلاعات مورد نیاز؛ ۲- پردازش، تحلیل و نتیجه گیری بر اساس دانش؛ ۳- اعمال نتیجه و نظارت بر پیامدهای اجرای آن. در هر یک از موارد فوق، سازمانهای قدیمی که از هوش تجاری استفاده نمی کنند، دارای مشکلاتی هستند که اغلب از عواملی چون حجم بودن داده ها، پیچیدگی در تحلیلها و ناتوانی در ردگیری نتایج فرایندها و پیامدهای تصمیمات گرفته شده، نشئت می گیرند. هوش تجاری با کمک به حل مشکلات فوق، به دلیل ساختاری که در سازمان به وجود می آورد، فرصتهای جدیدی نیز برای رشد سازمان ایجاد می کند و نه تنها عامل حذف مشکلات است، بلکه با صرفه جویی در زمان و هزینه، شرایط کاری را دگرگون می سازد. اجزا و مهارت های لازم برای ارتقای هوشمندی کسب و کار برای اینکه یک سیستم با هوش تجاری بدرستی عمل کند، با شناخت موقعیتها که چه اطلاعاتی در اختیار چه افرادی قرار گیرد، باید روابط بین افراد و اطلاعات و روند اجرای پروسه ها بدقت مورد بررسی قرار گیرد. هوش تجاری در سازمان، کلیه کاربران و همینطور روابط بین آنان را در نظر دارد تا زنجیره ارزش بنگاه به کمال پوشش داده شود و فرایندی از قلم نیفتد. برای اجرای هر گونه فرایند بهبود در سازمان می بایست مهارتهایی خاص آن فرایند ترتیب داده شود که البته برای فرایندهای کلان نظیر هوشمندی کسب و کار دقت نظر خاصی مورد نیاز است. مهارتهای کسب و کار اعم است از روال کسب و کار و ارتباط با استراتژی سازمانی به همراه فرایندهای دگرگون سازی، که در تعیین خط مشی سازمانی بسیار حائز اهمیت است. مهارتهای فناوری اطلاعات که به صورت فنی به مدیریت تغییر کمک می کند و پشتیبان متدولوژی های تحلیل است نیز می بایست، در سازمان به حدی کافی موجود باشد. مهارت دیگری باعنوان مهارتهای تحلیلی شامل خلاصه سازی تحلیل و کاوش و تشریح درست، به اندازه سایر مهارتها قابل ملاحظه است که این سه نوع مهارت در برخی بنگاهها دارای یک مرکز تلاقی هستند که آن دقیقا مرکز ارتقای هوشمندی کسب و کار تلقی می شود و هرچه وسیع تر باشد، مسلما هوشمندی کسب و کار در سازمان بیشتر و هرچند کوچکتر باشد هوشمندی در آن کسب و کار کمتر وجود دارد (شکل ۱) البته در برخی از سازمانها که جزیره ای عمل می کنند محدوده هریک از این مهارت هرچند که وسیع باشند، ولی هیچ همپوشانی ندارند و مسلما اجرای اینگونه طرحها (هوش تجاری) در این سازمانها تعریفی ندارد، چون شرط اصلی استفاده از فناوری نوین هوش تجاری، کار در محیط رقابتی است و شرکتهایی که به صورت جزیره ای عمل می کنند، اصولا در این محیط نمی توانند وارد شوند. نقش هوشمندی را در کسب و کارها می توان به صورت زیر مشاهده کرد: اگر سازمان در لایه های زیرساختی و تراکنشی خود از

فناوری استخراج و انتقال و تبدیل داده‌ها استفاده کند و بستری از هوش تجاری را در تکنولوژی داده کاوی فراهم آورده باشد و همچنین ابزار BI را مبتنی بر فناوری اطلاعات و مشتری‌گرایی به کار گیرد، هوشمندی در این کسب و کار کارآمد خواهد بود. چنانچه در بستر BI از استانداردها و برنامه‌های کاربردی، راهبردی، عملیاتی، تحلیلی نیز استفاده شود، هوشمندی در این کسب و کار اثربخش است. زمانی هوشمندی نقش اهرمی را در کسب و کار به عهده می‌گیرد که عملکرد به دقت ارزیابی شود و فرهنگ سازی در بین کاربران آغاز شده باشد. در نهایت برای تحقق این هدف می‌بایست متودولوژی BI و مهارت‌های آن در بدنه سازمان مستقر شود. هنگامی که سازمان به سمت اهداف جهانی سازی با استفاده از مجازی شدن متمایل شود و پا از ساختمانهای فیزیکی به عرصه مجازی نهاده شود، می‌تواند روند اجرای فرایندهای درون سازمان خود را به حد اعلا شفاف و نقش هوشمندی را یک نقش رقابتی سازد، بنابراین با این نقطه قوت با رقبا به رقابت پردازد. اهمیت استراتژیک هوش تجاری در تصمیمات سازمان رشد تصمیم‌گیری سازمان معمولاً بدین ترتیب است که پایین‌ترین سطح انجام فعالیت‌های تجاری یک سازمان، سطح عملیاتی است که فرایند در دفعات بالا و معمولاً به صورت تکراری در رده‌های پایین سازمان انجام می‌شود و معمولاً با حجم کمی از داده‌ها سر و کار دارند. تصمیمات گرفته شده در این سطوح غالباً در حوزه مسائل ساخت یافته و توسط مدیران رده پایین اتخاذ می‌شود. نتایج حاصل از این تصمیمات، تاثیرات کوتاه مدت و خرد در سازمان دارند. سطح تاکتیکی در سازمان مربوط به عملیاتی است که در حوزه مدیران میانی انجام می‌شود. این عملیات می‌تواند شامل پیگیری عملیات در سطح پایین، نحوه انجام آن، گزارش‌گیری و نهایتاً جمع‌بندی داده‌های مفید برای اتخاذ تصمیمات میان مدت سازمان باشد. تصمیمات گرفته شده در این سطح غالباً در حوزه مسائل نیمه ساخت یافته و توسط مدیران میانی اتخاذ می‌شود و نهایتاً بالاترین سطح استراتژیک مربوط به تصمیم‌گیریهای کلان سازمان است که توسط مدیران رده بالا- اتخاذ می‌شود. این نوع استفاده‌ها در دفعات کم و در دوره‌های طولانی انجام می‌شود، اما ممکن است با حجم بالایی از اطلاعات و پردازش‌ها همراه باشد. تصمیمات گرفته شده در این سطوح غالباً در حوزه مسائل غیر ساخت یافته و توسط مدیران ارشد انجام می‌شود و نتایج حاصله تاثیرات بلند مدت و کلانی در مسیر حرکت سازمان دارند. کاربرد هوش تجاری در سطح استراتژیک را می‌توان به نوعی برای کمک به افزایش کارایی کلی سازمان و بهینه‌سازی فرایندها در کنار یکدیگر، در نظر گرفت. این سیستم‌ها روی برخی ویژگیهای مهم مالی و سایر پارامترهای مهم دیگر در افزایش کارایی سازمان متمرکز می‌شوند. بدیهی است که سیستم در این سطوح می‌بایست فرایندهای خارجی سازمان را نیز در بر بگیرد. خصوصیات مختلف برنامه‌های کاربردی در مقاطع مختلف سازمان، باعث ایجاد تفاوت‌هایی در ابزارها، تکنیک‌ها و زیرساخت‌های مورد نیاز برای هر یک از آنها می‌شود. استفاده از ابزارهای تحلیلی و هوشمند بیشتر در سطح بالا انجام می‌شود که نیازمند پردازش‌های بالا با میزان دسترسی انبوهی از اطلاعات در سطوح استراتژیک و تاکتیکی بیشتر از عملیاتی است. بخش عملیاتی هوش تجاری بیشتر وظیفه جمع‌آوری اطلاعات و ذخیره‌سازی آنها را در و یا پایگاه داده‌های خصوصی بر عهده دارد. تکنیک‌های تسهیل تصمیم‌گیری هوش تجاری در هر دقیقه، دوهزار صفحه مطلب علمی به حجم اطلاعات شبکه اینترنت افزوده می‌شود. هر روز بیش از ۳۰۰ میلیون صفحه در اینترنت فرستاده می‌شود و تقریباً ۵ سال طول می‌کشد که بتوان مقالات و مطالب به روز شده در ۲۴ ساعت را به تمامی خواند. بنابراین تمام اطلاعات از چنین نرخ رشدی برخوردارند. در بخشهای تحقیق و توسعه اغلب یک گروه چند نفری شروع به جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز می‌کنند و شاید اطلاعاتی مشابه، اما با نامهای مختلف را بایگانی کنند و معمولاً چندین و چند بار در این گروه‌ها دوباره و چند باره کاری اتفاق می‌افتد. در عصری که زمان، کلید اصلی در تجارت است، شرکتها به استفاده از ابزارهای اطلاعاتی روی آورده‌اند تا بتوانند اطلاعات مورد نظر را سرعت از منابع استخراج کنند هوش تجاری در امر تصمیم‌گیری در سطوح مختلف سازمان بویژه سطوح مدیران ارشد با تحلیل اطلاعات و روشهای پرس و جو تسهیلات زیادی را فراهم می‌کند که متداولترین این روشها به قرار زیر است:

\*Data \*On-Line Transaction Processing (OLTP) \*On-Line Analytical Processing (OLAP) \*Warehousing (DW) \*Data Mining (DM) \*Intelligent Decision Support System (IDSS) \*Intelligent Agent (IA) \*Knowledge Management System (KMS) \*Supply Chain Management (SCM) \*Enterprise Resource Management (CRM) \*Enterprise Information Management (EIM) (Planning (ERP)

لازم به ذکر است، صرف وجود تمام این تکنیک‌ها در سطح سازمان بدون در نظر داشتن فرهنگ سازمان و رویکرد سیستمی موجود بین کارکنان نمی‌تواند اثبات‌کننده هوشمندی کسب و کار آن سازمان باشد. به همین علت است که برای هوش تجاری از کلمات استقرار و پیاده‌سازی استفاده می‌کنند نه از کلمه نصب؛ چراکه عواملی دیگر نیز غیر از بسته‌های نرم‌افزاری در درست کار کردن هوش تجاری موثرند و به همین منظور در تعاریف آن را رویکرد معماری نوین نامیده‌اند، زیرا از ابتدای فرایند تدوین داده‌ها تا مراحل ذخیره‌سازی و فراخوانی مجدد و استخراج دانش مورد نیاز، هوشمندی، رفتار ملموس است.

مواردی مانند زیرساخت‌های سازمان و یا فرهنگ سازمان در پیاده‌سازی هوش تجاری بسیار نقش قابل ملاحظه و حساسی را ایفا می‌کنند برای موفقیت در استقرار و کارایی یک سیستم BI در یک سازمان باید برخی موارد از ریشه‌های فرهنگی سازمان تغییر کند، چون این موارد در میزان بهره‌وری سیستم هوش تجاری نقش بسزایی خواهند داشت. برخی موارد مانند تلقی سازمان از اطلاعات که به عنوان یکی از مهمترین منابع سازمانی محسوب می‌شود و نوآوری که در سازمان باید بخشی از کار تجاری سازمان تلقی شود و نوع تفکر سازمان در مورد اطلاعات و نوآوری مسلماً در بسته‌های نرم‌افزاری وجود ندارند، بلکه باید در لایه‌های زیرساخت سازمان فرهنگ‌سازی و لحاظ گردند.

عوامل موثر بر هوش تجاری سازمان

همانطور که یک رویکرد سیستمی دقیق و به روز مانند هوش تجاری می‌تواند بر کارایی و عملکرد سازمان تأثیرات زیادی بگذارد، بسیاری از عوامل و نیز بر میزان کارایی هوش تجاری سازمان تأثیر گذارند، از جمله این عوامل می‌توان به مشتریان، رقبا، شرکا تجاری، محیط اقتصادی و کارکنان داخلی اشاره کرد. با توجه به این نکته که هیچ کسب و کاری بدون مشتری معنا ندارد، پایش رفتار مشتریان و مخصوصاً شناسایی آنان از حیث دائمی یا موقتی بودن می‌تواند در پیش‌بینی میزان دقیق عرضه و تنظیم میزان تقاضا بسیار کارآمد واقع شود. بنابراین تکنیک‌های سیستم‌های حمایت‌تصمیم‌گیری هوشمند (IDSS) و مدیریت ارتباط با مشتری که در متن معماری هوش تجاری نهفته است، می‌توانند روند حرکت سازمان را با عقاید و علایق مشتریان همگام کنند. نداشتن اطلاعات کافی در رابطه با مشتریان مانند اینکه: مشتریان واقعی چه کسانی هستند؟ این مشتریان چه کالاهایی و در چه زمانی می‌خرند؟ چگونه می‌توان الگوهای خرید مشتری را استخراج کرد؟ چگونه می‌توان میزان وفاداری مشتری را بالا برد؟، معضلات فراوانی را در اجرای چنین رویکردهای نوینی به بار خواهد آورد.

با توجه به این منطق که اگر به هر تحلیلگری در قالب سیستم یا سازمان، اطلاعات ناقص یا اشتباه وارد شود، خروجی آن هرگز قابل ارزیابی مطلوب نخواهد بود و اگر بهترین ساز و کارها در اختیار افراد نامناسب قرار گیرد، مطمئناً ضمن کاهش عمر مفید کاری آنها، کارایی قابل توجهی هم نخواهند داشت، پس با توجه به آثار هوش تجاری بر سازمان باید بر تأثیرات عوامل متعدد داخلی و خارجی سازمان بر هوش تجاری مطالعه کرد تا سازمان با وجود صرف هزینه و زمان هنگفت برای ایجاد تغییرات کلی، در خروجی دچار خسارات جبران‌ناپذیری نشود؛ چراکه تصمیمات اساسی و استراتژیک در سازمانها با بهبود قسمتی از آن بسیار متفاوت است. این تصمیمات استراتژیک روند تفکر و حرکت سازمان را به کل تغییر می‌دهند و در صورت شکست، رجوع به نقطه اول و اصلاح اشتباهات یا تغییر جدید امکان‌پذیر نیست، زیرا تغییر فرهنگ سازمانی و نگرش افراد مستلزم برداشتن گامهای طولانی مدت و

برنامه‌ریزی شده است. بنابراین کم تخمین زدن تاثیرات عوامل به نظر کوچک می تواند پایان یک راه امیدوارکننده و روشن را تیره و تار کند. ممکن است سازمانها در مواردی مشابه باشند، ولی هرگز دقیقاً عملکرد یکسانی نداشته باشند و حتی اگر عملکردشان نیز بسیار به هم مشابه باشد، محیط فعالیت متفاوت یا خاص باشد و با توجه به سایر موارد باید اینگونه معماریهای بنیادین را طبق زیرساختها و ویژگیهای سازمان، طراحی، برنامه‌ریزی و پیاده سازی کرد.

### نتیجه گیری

در این مقاله سعی بر آن شده است تا با ارائه توان فناوری جدید هوش تجاری و معرفی برخی مزایا و محسنات آن و تمرکز آن بر تصمیمات سازمانی - بویژه تصمیمات کلان که توسط مدیران رده بالا- گرفته می شود - بتوان سختیهای کسب و کار امروز را تحلیل کرد تا توسط ارزیابی و تحلیلهای این فناوری جدید هوشمند، قبل از اینکه مخاطرات، سازمان را تهدید کنند و صدمات اقتصادی گزاف آنها مانع از بازار مناسب و باعث کاهش کیفیت عملکرد شود، آنها را پیش بینی و چاره جویی کرد و همچنین پیش از آنکه فرصتها توسط چشمان ریزبین و دقیق رقبا شناسایی شوند و فرصت رشد و ترقی از سازمان گرفته شود، آنها را به دست آورد که البته این اهداف صرفاً با اتخاذ تصمیمات دقیق و هوشمند و در آمدن از رویای خوش تداوم ابدی شیوه کسب و کار تحقق خواهد یافت.

### منابع:

۱ - Knowledge Management and Project Management, SCHOENERT, SILKE.

۲. www.businessobjects.com ۳. www.elite.com ۴. www.wipro.co.in ۵. www.rsearch.ibm.com

منبع: ماه نامه - تدبیر - شماره ۱۹۰

## ذهن زنان و مردان

به راستی متفاوت است

سایت فریا

خانم سیمون دوبوار (Simone de Beauvoir) فیلسوف، نویسنده و یکی از مهمترین پایه گذاران جنبش فمینیسم، جمله مشهوری دارد: "هیچ کس زن زاده نمیشود بلکه به یک زن تبدیل میشود،" اما با یافته های علمی امروز بهتر است این جمله را فراموش کنیم. دانش امروز منظر کاملاً متفاوتی از آنچه هستیم در مقابل ما قرار داده است. ما زن و مرد هستیم و از همان لحظه بسته شدن نطفه با یکدیگر تفاوت داریم و این تفاوت خود را در هر دستگاه فیزیکی و ذهنی ما نشان میدهد. گفتگو درباره تفاوت های جنسی، بحث تازه ای نیست اما همواره در آن نکات جدیدی کشف میشود که بازگشت به این موضوع را ضروری مینماید. امروزه پیشرفتهای پزشکی برای مقابله با بیماریهایی چون نارسایی قلب، افسردگی و معلولیتها، مدیون شکسته شدن کدهای زیست شناسی و درک تفاوت های جسمی زن و مرد است. اکنون پزشکان میدانند که علاوه بر اندامهای به کلی متفاوت زنان و مردان، با اندامهای مشابه آنها نیز نباید به یک شکل برخورد نمود. نیازی به طرح این قضیه وجود ندارد که این تفاوتها، هیچ یک از دو جنس را برتر یا پست تر از دیگری نمیکند. اینها، فقط تفاوت هستند نه چیز دیگر. تاثیر ژنهای تمام آنچه زنان و مردان را از یکدیگر متمایز میکند، تنها با یک کروموزوم آغاز میشود: کروموزوم مردانه که Y نام دارد، رشته باریکی است که تعداد اندکی ژن-۲۵ عدد- را حمل میکند در حالی که کروموزوم X زنانه، با ۱۰۰۰ تا ۱۵۰۰ ژن همراه است. اما اهمیت این مقدار فراوان ژن، قابل مقایسه با اهمیت یک ژن Sry در کروموزوم Y نیست. کار Sry، تعیین جنسیت مردانه، از طریق صدور فرمان برای ساخته شدن بیضه ها و ترشح هورمون بسیار مهم تستوسترون است که بیشتر خصوصیات جسمی و ذهنی مردانه به ترشح آن وابسته است. البته ژنهای تعیین کننده جنسیت،

همه چیز را به هورمونها واگذار نمیکنند. دانشمندان در طی چند سال گذشته دریافته اند که آنها مسئول افزودن چاشنیهایی وابسته به جنسیت، به رفتارها و واکنشهای ذهنی افراد هستند. مشخص شده است که جنس مونث، ژنهایی دارد که کارشان پشتیبانی و حمایت از مغز در هنگام بروز مشکلات بزرگ است. طبیعت برای تعادل بخشیدن به ژنهای زن و مرد، از هر کروموزوم X بدن زن، یکی را مسدود میکند. اما حدود ۱۹ درصد ژنها، از این انسداد فرار میکنند و سلولها از بعضی ژنهای X سهمیه دوبرابر دریافت میکنند. همین مسئله موجب میشود که زنان بسیار کمتر از مردان در معرض ابتلا به اختلالات روانی چون وهم گرایی یا اوتیسم و شیذوفرنی قرار بگیرند. به علاوه، این موضوع که از یک جفت ژن X کدام یک فعال شود هم در نحوه واکنش مردان و زنان به مسائل مختلف نقش تعیین کننده ای دارد. در بعضی موارد، ژن X دریافتی از پدر بی اثر میشود و گاهی ژن X مادری. برای بسیاری از اعمال، اینکه ژن جنسی شما چیست و یا آنرا از کدام والد گرفته اید مهم نیست. اما کروموزوم Y به تنهایی مغز را به ساختن نورونهای دوپامین dopamine بیشتر ترغیب میکند. این سلولهای عصبی مسئول ایجاد محرکها و پاداشها است و ترشح دوپامین زمینه را برای لذت بردن از چیزهای تازه و همچنین مواد اعتیاد آور، فراهم میکند. (این مورد به طور مفصل در مطلب تاثیر اعتیاد بر مغز توضیح داده شده است). نورونهای دوپامین مهارتهای حرکتی را نیز تحت تاثیر قرار میدهند و در زمان وقوع بیماری پارکینسون قابلیت خود را از دست میدهند. این بیماری مردان را دوبرابر بیشتر از زنان مورد حمله قرار میدهد. جنسیت در مغز دکتر روبن گور (Ruben Gur) کشف کرده است که درصد ماده خاکستری مغز زنان، بیشتر از مردان است. این مطلب توضیح خوبی برای این مسئله است که با توجه به اینکه مغز مردان از زنان بزرگتر است، اما هر دو جنس، در تستهای هوش به یک اندازه خوب عمل میکنند. ماده خاکستری که از سلولهای عصبی و شاخه های آنها به نام دندریت (dendrite) تشکیل شده است، جایی است که بارهای سنگین فکری در آن جا به جا میشود. نورونها و دندریتها مغز زنان تراکم بیشتری دارند و قدرت تمرکز و تواناییهای فکری بیشتری برای زنان ایجاد میکنند. به گفته دکتر گور مغز بزرگتر مردان، بیشتر با ماده سفید و مایع نخاعی پر شده است. این مایع مغز را از ضربه های شدید حفظ میکند و از آنجایی که سر مردان بیشتر در معرض ضربه های ناگهانی است، میتواند مفید واقع شود. ماده سفید که از بازوهای بلند نورونها که در یک ماده محافظ قرار گرفته اند، تشکیل شده است، به پخش شدن عملیات پردازشی مغز کمک میکند. این ماده مردان را در تجسم فضایی بسیار قدرتمند میکند و مانع پخش شدن اطلاعات در کورتکس (قشر مخ) میشود. این حالت قابلیت تمرکز بر یک موضوع واحد را به وجود می آورد که برای داشتن تجسم فضایی، به خصوص انواع پیچیده آن بسیار ضروری است. ماده سفید راه ورود هر فعالیتی که در هنگام انجام دادن کاری، موجب از بین رفتن تمرکز مردان شود را مسدود میکند. به همین دلیل مردان نمیتوانند در آن واحد چند کار را با هم انجام دهند. اما آنها میتوانند کارهای مهندسی، پارک کردن اتوموبیل و طراحی صنعتی را بهتر انجام دهند. ماده سفید در مغز زنان در جسم پینه ای - رابط بین دو نیمکره مغز - جمع شده است و نیمکره راست را به شدت وارد عملیات کلامی میکند. هرچه این کار کلامی پیچیده تر باشد، نورونهای بیشتری در هر دو نیمکره به کار می افتند و این واکنشی است که در زنان قویتر است. به همین دلیل زنان میتوانند در آن واحد صحبت کنند و کارهای دیگری را هم انجام دهند. زنان یک مزیت دیگر هم دارند، جریان خون در مغز زنان بسیار سریعتر است که تاثیرات سالخوردگی در مغز را کاهش میدهد. مردان در زمان سالخوردگی بافت مغزی بیشتری از دست میدهند که بیشتر در سمت چپ ناحیه جلویی غشای مخ پیش می آید. این بخش از مغز مسئول نتیجه گیریهای منطقی و خویشتن داری است. افکار متفاوت تفاوت بین دو جنس میتواند به اینجا برسد، تقسیم بندی وظایف از روی تواناییها. ذهن مردان و زنان ذاتا به سمت جنبه های متفاوتی از جهان اطرافشان کشیده میشود. تواناییهای ادراکی زنان به سمت تفسیر سریع یا به قولی شهودی از درونیات افراد تمایل دارد. زنان دارای استعداد کشف احساسات و افکار دیگران هستند، آنها تمایلات افراد را تفسیر و سرنخهای وابسته به قراین را جذب کرده و با شیوه های مناسب احساسی واکنش نشان میدهند. آنها توانایی همدلی دارند، با دیگران وفق می یابند و میتوانند جنبه های دیگر یک



استدلال را دریابند. این همدلی منجر به برقراری ارتباط و تمایل زنان به وابستگی میشود. مردان در ابتدا بر روی جزئیات آنی متمرکز میشوند و با بررسی یک قسمت کوچک از هر چیز، راحت تر کنار می آیند. آنها قوانینی را بر اساس تجزیه و تحلیل طبیعت، اشیاء بیجان و حوادث مختلف به وجود می آورند. در یک جمله، متخصص طبقه بندی هستند. برتری مردان در تجسم فضایی و استعداد زنان در مهارتهای کلامی، در واقع زیرمجموعه تواناییهای متفاوت آنها در طبقه بندی کردن در مقابل همدلی کردن است. این دو روش مختلف ذهنی در انتخاب اسباب بازی (عروسکها و اسبابهای زندگی روزمره در مقابل تراکتورها و آدم آهنی)، ناشکیبایی کلامی در مردان (ترجیح میدهند دستور بدند تا گفتگو کنند) و جهت یابی (زنان محل را با علایم مشخص جاده و راهنما پیدا میکنند اما مردان تصویری هندسی از فضا دارند و از طریق در ذهن داشتن چیدمان فضایی راه را پیدا میکنند). کاملاً مشهود است. بارون کوهن (Baron-Cohen)، سرپرست گروه تحقیقات اوتیسم در دانشگاه کمبریج میگوید: تقریباً تمام افراد سالم دارای ترکیبی از هر دو نوع مهارتها هستند اما زنان و مردان در مقدار تسلط هر جنبه به دیگری تفاوت دارند. او متوجه شده است که کودکان و بزرگسالان مبتلا به اوتیسم و گونه نه چندان حاد آن به نام سندرم اسپرگر (Asperger)، قادر به تشخیص احساسات دیگران نیستند و به طور غریبی مستعد طبقه بندی کردن بوده و تمرکزی وسواس گونه بر اشیایی چون کلید برق و شیر آب دارند. اوتیسم به شدت مردان را مبتلا میکند. بارون کوهن در کتاب خود به نام *The Essential Difference* اوتیسم را آینه بزرگنمای صفات مردانه خوانده است. مبنای همدلی کردن و طبقه بندی کردن در مغز به خوبی شناخته نشده است، هرچند به نظر میرسد جایی به نام مغز عمومی وجود داشته باشد، جایی که مدار عصبی به مشاهدات شخصی فرد اختصاص یافته است. اجزاء اصلی سازنده این بخش در نیمکره چپ مغز قرار دارند. مراکز کلامی زنان نیز در همین ناحیه قرار دارد و بسیار پیشرفته تر است. به گفته بارون کوهن، در ابتدای شکل گیری مغز، هورمون مردانه تستوسترون، رشد نیمکره چپ را کند میکند و بر سرعت رشد نیمکره راست می افزاید. او میافزاید که در نتیجه تحقیق بر روی کودکان یک ساله، با توجه به شرایط دوران بارداری و زایمان به این نتیجه رسیده ایم که با افزایش میزان تستوسترون، ارتباط چشمی کودک با مادر خود کمتر میشود، ارتباط چشمی یا نگاه چشم در چشم، یکی از معمولترین روشهای برقراری ارتباط است و بسیار جالب است که بدانیم این کار نیز، تحت تاثیر عوامل هورمونی است. از طرفی فقدان تستوسترون موجب میشود که دختران زودتر از پسران کلمات را بیاموزند و اصطلاحاً "زبان باز کنند". "نداشتن ارتباط چشمی و محدود بودن ارتباط کلامی، از اولین نشانه های بیماری اوتیسم است. به گفته کوهن": "مجدوبیت بیش از حد به ماشین آلات و دستگاهها، همراه با فقدان همدلی، از جمله اساسی ترین نشانه های اوتیسم است" [psychologytoday.com](http://psychologytoday.com) منبع: سایت فریا

## مدیریت با هوش اخلاقی

مرضیه مختاری پور-دکتر سید علی سیادت

چکیده: امروزه، سازمانها به صورت فزاینده ای خود را درگیر مسئله ای می بینند که آن را معمای اخلاقی می نامند، یعنی اوضاع و شرایطی که باید یک بار دیگر کارهای خلاف و کارهای درست را تعریف کرد، زیرا مرز بین کارهای درست و خلاف بیش از پیش از بین رفته است. در چنین شرایطی مدیر باید از نظر اخلاقی جوی سالم برای کارکنان در سازمان به وجود آورد،

تا آنان بتوانند با تمام توان و بهره وری هرچه بیشتر کار کنند. این امر، نیازمند وجود رهبری با هوش اخلاقی (Moral Intelligence) بالا- است. هوش اخلاقی، توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنهاست. رهبران با هوش اخلاقی بالا، کار درست را درست انجام می دهند، اعمال آنها پیوسته با ارزشها و عقایدشان هماهنگ است، عملکرد بالایی دارند و همیشه کارها را با اصول اخلاقی پیوند می زنند. در این مقاله ابتدا اصول هوش اخلاقی در مدیریت بررسی

شده، در نهایت مراحل آموزش هوش اخلاقی به مدیران پیشنهاد می شود. مقدمه به تازگی پژوهشگران سازمانی، علاقه مند به هوش اخلاقی رهبری شده‌اند، زیرا می تواند مرز بین نعدوستی و خود پرستی را خوب توصیف کند. پژوهشها نشان می دهند که رشد اخلاقی رهبران با رفتارهایی که از خود نشان می دهند، رابطه مستقیم دارد. به این معنی که رفتار رهبری چند بعدی است و رفتارهای مختلف رهبری، با سطوح مختلف رشد اخلاقی ارتباط دارد. نخستین بار اصطلاح هوش اخلاقی توسط بوربا در روان شناسی وارد شد. وی هوش اخلاقی را ظرفیت و توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنها و رفتار در جهت صحیح و درست تعریف می کند (Borba, ۲۰۰۵: ۲۳). هوش اخلاقی، به معنی توجه به زندگی انسان و طبیعت، رفاه اقتصادی و اجتماعی، ارتباطات باز و صادقانه و حقوق شهروندی است. در دنیای امروزی، تنها رهبران با هوش اخلاقی بالا می توانند در سازمان، اعتماد و تعهد ایجاد کنند که مبنایی برای تجارت گسترده و درست است. تجارب مدیران تجاری در آمریکا، ژاپن و بسیاری از موسسات خصوصی و شرکتهای کارآفرینی، نشان داده است که رفتار اخلاقی تنها انجام درست کار نیست، بلکه انجام کار درست است. هم چنین پژوهشهای انجام شده در بیش از ۱۰۰ شرکت نشان داد که هوش اخلاقی تاثیر بسیار قوی بر عملکرد مالی سازمان دارد (Turner & Barling, ۲۰۰۲). اصول هوش اخلاقی در مدیریتلینک و کیل هوش اخلاقی را توانایی تشخیص درست از اشتباه می دانند که با اصول جهانی سازگار است. به نظر آنان چهار اصل هوش اخلاقی، بدین گونه برای موفقیت مداوم سازمانی و شخصی ضروری است: ۱. درستکاری: یعنی ایجاد هماهنگی بین آنچه که به آن باور داریم و آنچه که به آن عمل می کنیم. انجام آنچه که می دانیم درست است و گفتن حرف راست در تمام زمانها. کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، به شیوه ای که با اصول و عقایدش سازگار باشد، عمل می کند. ۲. مسئولیت پذیری: کسی که هوش اخلاقی بالایی دارد، مسئولیت اعمال و پیامدهای آن اعمال، همچنین اشتباهات و شکست های خود را نیز می پذیرد. ۳. دلسوزی: توجه به دیگران که دارای تاثیر متقابل است. اگر نسبت به دیگران مهربان و دلسوز بودیم، آنان نیز در زمان نیاز با ما همدردی می کنند و مهربان خواهند بود. ۴. بخشش: آگاهی از عیوب خود و تحمل اشتباهات دیگران (Lennick & Kiel, ۲۰۰۵). پژوهشگران دریافته اند که چگونه رهبران از هوش اخلاقی خود برای دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی استفاده می کنند. هوش اخلاقی تنها راه درست زندگی نیست، بلکه برای تجارت نیز مفید است. هم چنین دریافتند که چگونه مهارتهای اخلاقی در وجود انسان توسعه پیدا می کند و دیدگاه هایی از روان شناسی را برای ارائه مبنایی برای درک اینکه چگونه رهبران اخلاقی ایجاد می شوند، ارائه دادند. بنابراین کمی کردن فواید تجاری هوش اخلاقی برای سازمان سخت و دشوار است؛ مانند نگهداری و حفظ استعدادها، شهرت شرکت، رضایت مشتری و... اما هزینه های عدم رعایت، اصول اخلاقی در سازمان، بسیار بیشتر خواهد بود. شواهد بسیاری وجود دارند که هوش اخلاقی نقش بزرگی در موقعیت سازمان ایفا می کند. بهتر است بدانیم که بیشتر سازمان ها راستی و درستی را خط مشی محوری خود قرار داده اند. امروزه ارزش صداقت در میان رهبران تجاری غربی، گم شده است و آنان برای پوشاندن یا پنهان کردن حقیقت تلاش دارند، اما برخی از رهبران دیگر روشن و ساده عمل می کنند و صادقند. بسیاری از پژوهشگران براین باورند که صداقت کامل در تمام زمانها بایستی در راس دستور کار سازمان باشد. باوجود این واقعیت و شفافندگی قدرت راستی و درستی، هنگامی که انجام تجارت با مشکل و دشواری و سختی برخورد می کند، اغلب تیم هایی از مدیران وجود دارند که چالشهای ارتباطی را رهبری کنند و به نظر می رسد که به ندرت کسی بگوید اجازه دهید که تنها راست بگوییم. هنگامی که رهبریوسته صادق باشد و همراه با اصول و ارزشهای اخلاقی عمل کند، نوعا عملکرد بالایی را در سرتاسر فروش، سود، نگهداری افراد، شهرت و رضایت مشتری ایجاد می کند. به عبارت دیگر اخلاقیات خوب، برای تجارت خوب است (Manallack, ۲۰۰۶). اصول پنج گانه اخلاق رهبر رهبران سازمان برای آنکه بتوانند کارکنان خود را برای دستیابی به هدفی مشترک متقاعد سازند، باید بدون استثنا به اخلاقیات پذیرفته شده ای پایبند باشند و متعهد بودن خود را به اخلاقیات، از راه رفتار ملموس نشان دهند. نظریه اخلاقی، نظامی از قواعد و اصولی را بنا می نهد که

انسانها را در تصمیم گیری درباره آنچه درست و نادرست و خیر و شر است، راهنمایی می کنند. آنچه در ادامه می آید، اصول پنج گانه اخلاق رهبری است که در قالب گزاره هایی توصیف می شوند: ۱. رهبران اخلاق مدار به دیگران احترام می گذارند: وظیفه هر کس است که با دیگران به گونه ای احترام آمیز رفتار کند و برای دیگران فقط به خاطر خودشان، احترام قائل شود؛ نه به خاطر هدف دیگری. یعنی از احترام گذاشتن به کسی به عنوان ابزاری برای دستیابی به هدفی دیگر بهره نگیرد. دستیابی به این مقصود، زمانی میسر است که به ارزش و تصمیمات دیگران احترام بگذاریم. در جایی که چنین رفتاری رخ نمی دهد، افراد خود را در مقام بردگی و خدمت به تحقق اهداف سایرین می یابند. شکل عملی احترام به افراد در سازمان، با همدلی، هم احساسی و گوش دادن به خود است که به ارزشها و سعه صدر داشتنها در برابر دیدگاه های متفاوت کارکنان تجلی، می یابد. ۲. رهبران اخلاق مدار، خدمتگذار دیگرانند: اصل اخلاقی خدمتگذار دیگران بودن، به درستی مصداقی از نوع دوستی است. رهبرانی که خدمتگذار و نوع دوست هستند، سلامت کارکنان و پیروان خود را در رأس برنامه های خویش قرار می دهند ۳. رهبران اخلاق مدار، عادل هستند: رهبران اخلاق مدار، مسائل و امور مختلف را از سرانصاف و عدالت مورد توجه قرار می دهند. در جایی که قرار است با افراد مختلف به گونه های متفاوت رفتار شود، باید دلایل رفتار متمایز، روشن و معقول و مبتنی بر ارزش های اخلاقی مستحکم باشد. زمانی که منابع و پاداشها یا کیفرها عرضه می شوند، نقشی که رهبر می تواند ایفا کند، بسیار حیاتی است. حیاتی بودن نقش رهبر در زمینه توزیع منابع و پاداشها یا کیفرها از این رو است که وی، هم جانب انصاف را داشته، هم نسبت به موقعیت ها و افراد آگاهی کافی داشته باشد؛ کسب این آگاهی بسیار حساس بوده، نیازمند تلاش پیگیر است. ۴. رهبران اخلاق مدار، صادق هستند: عدم صداقت یا صادق نبودن، شکلی از دروغگویی است و صورتی از ارائه نادرست از واقعیت است. صادق نبودن، پیامدهای مشهودی دارد که نخستین پیامد آن، عدم اعتماد است. زمانی که رهبران صادق نیستند، دیگران، آنها را افرادی غیر قابل اعتماد و غیر قابل اتکا ارزیابی می کنند. هم چنین تداوم عدم صداقت در مدیریت سازمان، در ایمان افراد نسبت به رهبر ایجاد تزلزل کرده، میزان احترام نسبت به وی را کاهش می دهد. برای یک رهبر، صادق بودن به معنای این است که آنچه را نمی تواند انجام دهد، قول ندهد، کژ رفتاری نکند، پشت واقعیت ها پنهان نشود، آنچه روابط را تیره می کند، انجام نداده، بیش از اندازه به کارهای کم ارزش، بها ندهد. ۵. رهبران اخلاق مدار، اجتماع گرا هستند: هر جامعه ای به مثابه یک سازمان، دارای سیستم ویژه است. از این رو برای جوامع، اهداف خاصی با توجه به بافت و چشم اندازی که دارند بیان می شود که معمولاً از آنها به عنوان ارزشهای مشترک یاد می کنند. دستیابی به اهداف مشترک، مستلزم آن است که رهبر و پیروان، مسیری را که گروه ترسیم می کند، تبعیت کرده، بر سر آن توافق داشته باشند. رهبران ملزم هستند مقاصد خود و پیروان شان را مورد توجه قرار داده، تسهیلاتی را برای کامیابی در تحقق اهداف به وجود آورند. این بدان معناست که رهبران نمی توانند و نباید اراده خود را به دیگران تحمیل کنند. یک رهبر تحول گرا باید بکوشد گروه را به سوی خیر مشترک هدایت کند، که هم برای خود و هم برای یکایک پیروان، سودمند باشد. چنین رویکردی به رهبری از بروز فضای خود کامگی در سازمان پیشگیری می کند (رادمنش، ۱۳۸۳). تاثیر هوش اخلاقی بر بهبود عملکرد و موفقیت سازمان هوش اخلاقی می تواند در این موارد بر عملکرد و موفقیت سازمان تاثیر می گذارد: ۱. توجه به منافع ذی نفعان: علاوه بر سهام داران، گروه های دیگری نیز وجود دارند که از اقدامات سازمان تأثیر می پذیرند و دارای منافع مشروعی در سازمان هستند. از جمله این گروه ها می توان به مشتریان، تامین کنندگان مواد اولیه، دولت و جامعه اشاره کرد. تامین منافع سهامداران بدون در نظر گرفتن منافع سایر ذی نفعان (کارکنان، مشتریان، جامعه و...)، شیوه ای غیر اخلاقی در مدیریت است. ۲. افزایش سود و مزیت رقابتی: توجه به تمام افراد و گروه هایی که ذی نفع هستند، میزان سود شرکتها را در بلند مدت افزایش خواهد داد، زیرا موجب انگیزش نیروی انسانی، افزایش حسن نیت اجتماعی و اعتماد مردم و نیز کاهش جریمه ها می شود. کی و پاپکین (۱۹۹۸) بیان می کنند که تجزیه و تحلیل شکست شرکتها و خسارات وارده به آنها نشان می دهد که در نهایت لحاظ کردن اخلاقیات و حساسیت های اجتماعی در

فرایند تصمیم‌گیری و تدوین استراتژی موجب افزایش سودآوری شرکت خواهد شد. طبق گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکت‌های برتر تجاری بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای افزایش مزیت رقابتی به‌شمار می‌آید (Buckly, et.al, ۲۰۰۱).۳. افزایش تنوع طلبی: متخصصان پیش‌بینی می‌کنند که نیروی کار به گونه روزافزون، متنوع‌تر خواهد شد و شرکت‌هایی که بتوانند نیازهای این افراد متنوع را درک کرده، از این تنوع به خوبی بهره‌گیرند، موفق خواهند بود. لازم است مدیران، توانایی اداره افراد با جنسیت، سن، نژاد، مذهب، قومیت و ملیت‌های مختلف را داشته باشند. رعایت عدالت و اخلاق در برخورد با این افراد در محیط کار، مدیریت آنها را تسهیل می‌کند و این امکان را برای سازمان فراهم می‌سازد که از مزایای نیروی کار متنوع بهره‌گیرند. ۴. کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل: ترویج خودکنترلی در سازمان به عنوان یکی از مکانیزم‌های اصلی کنترل از مباحثی است که بنیان آن بر اعتماد، اخلاق و ارزشهای فردی قرار دارد. ترویج خودکنترلی باعث کاهش هزینه‌های ناشی از روشهای کنترل مستقیم شده و موجب افزایش سود می‌شود. این امر مستلزم تعهد کامل اعضا به تیم، مسئولیت‌پذیری همه اعضای تیم و احترام و اعتماد بین آنها و مدیریت است (Lau & Idris, ۲۰۰۵).۵. بهبود روابط، افزایش جو تفاهم و کاهش تعارضات: یکی از نتایج رعایت اخلاق کار در سازمان، تنظیم بهتر روابط در سازمان است که این به نوبه خود باعث افزایش جو تفاهم در سازمان و کاهش تعارضات بین افراد و گروه‌ها شده، عملکرد تیمی را بهبود می‌بخشد. شاید بیشترین تأثیرات اصول اخلاقی مربوط به رفتار نیروی انسانی است. از آنجا که اخلاق، بخشی از فرهنگ است، بیشتر نظریه‌هایی که بر رابطه بین فرهنگی در سازمان تأکید می‌کنند، خود به خود بر اهمیت نقش اخلاق در این زمینه توجه دارند. فرهنگ سازمانی در یک سازمان می‌تواند کارکنان را به افرادی پیرو قانون یا قانون شکن تبدیل کند. ۶. افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان: چنانکه گفته شد، اخلاق بر فعالیت انسانها تأثیر قابل توجهی دارد و لازمه عملکرد مناسب، تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان است. انتظار بروز خلاقیت توسط کسانی که کار خود را از لحاظ اخلاقی، ناپسند تلقی می‌کنند، واقعی و منطقی نیست. دونالدسون و دیویس (۱۹۹۰) بر این باورند که مدیریت ارزشهای اخلاقی در محیط کار موجب مشروعیت اقدامات مدیریتی شده، انسجام و تعادل فرهنگی سازمانی را تقویت می‌کند، اعتماد در روابط بین افراد و گروه‌ها را بهبود می‌بخشد و با پیروی بیشتر از استانداردها، موجب بهبود کیفیت محصولات و در نهایت افزایش سود خواهد شد. عدم رعایت ارزشهای اخلاقی در اموری مانند جذب و گزینش، اقدامات خلاف اخلاق و خلاف قانون را در سازمان فراهم می‌سازد. رعایت ملاحظات اخلاقی در گزینش و استخدام، ارزیابی عملکرد، نظام پاداشها، اخراج و کوچک‌سازی سازمان، باعث کاهش بدبینی و پرخاشگری و تعارض، مسئولیت‌پذیری بیشتر، افزایش تنوع طلبی و در نهایت افزایش ارزش و سود و درآمد شده، رفاه بیشتر سرمایه‌گذاران، مشتریان و کارمندان را موجب می‌شود (Donaldson & Davis, ۱۹۹۰).۷. افزایش مشروعیت سازمان: امروزه در شرایط جهانی شدن و گسترش شبکه‌های اطلاعاتی، از سازمانها انتظار می‌رود در برابر مسائل محیط زیست، رعایت منافع جامعه، حقوق اقلیتها و... حساسیت داشته، واکنش نشان دهند. به علاوه این شبکه گسترده، تمام فعالیت‌های سازمانها را زیر نظر دارد و به راحتی می‌تواند از راه انجمن‌ها و مجامع مختلف، چهره سازمانها را در انظار عمومی تغییر دهد. بنابراین سازمانها ناچار به انجام اقدامات وسیع و گسترده برای جلب افکار عمومی هستند که وجه غالب آنها نشان دادن وجهه اخلاقی کارهای سازمان است. هس مرطی بررسی بر روی چندین سازمان، به این نتیجه رسید که سازمانهایی که رفتار اخلاقی دارند، دارای شانس موفقیت بیشتری نسبت به سازمانهایی که در رفتارهای غیر اخلاقی و غیرصادقانه وارد می‌شوند، هستند. موفق‌ترین سازمانها دارای فرهنگی هستند که همسو با ارزشهای قوی اخلاقی‌اند. رفتار غیر اخلاقی، محیط کسب و کار را بر ضد خود تحریک کرده، موجب شکست سازمان می‌شود. وجود توجیهات اخلاقی برای اقداماتی که سازمانها در داخل خود انجام می‌دهند و نشان دادن تعهدات اخلاقی سازمان به افکار عمومی، بخشی جدایی‌ناپذیر از فعالیتهای سازمانها برای بهبود عملکرد و کسب موفقیت است (هس مر، ۱۳۸۲). آموزش هوش اخلاقی به

مدیران همان گونه که یافته های مطالعات نشان می دهند، این امکان که افراد بتوانند هوش اخلاقی خود را افزایش دهند و مهارت های اخلاقی شان را تقویت کنند، وجود دارد. بوربا (۲۰۰۵) این ده مرحله را برای پرورش هوش اخلاقی یا تربیت کارکنان اخلاقی به مدیران، پیشنهاد می دهد: ۱. احساس تعهد در راستای ایجاد و پرورش کارکنان اخلاقی: یک پرسش اساسی آن است که پرورش کارکنان اخلاقی چه اندازه برای مدیر اهمیت دارد؟ چرا که تحقیقات نشان داده اند مدیرانی که به شدت احساس نیاز به شکل دادن رفتارهای اخلاقی یا ترس از ایجاد اخلاقیات زشت در کارکنان خود را دارند، معمولاً موفق بوده اند، زیرا خودشان را برای تلاش در این مورد متعهد کرده اند. بنابراین اگر شما واقعا می خواهید کارکنانی اخلاقی داشته باشید، بایستی احساس تعهد شخصی برای پرورش آنان کرده، این تعهد تا رسیدن به هدف تداوم یابد. ۲. تلاش برای آن که الگویی نمونه یا یک مثال اخلاقی قوی باشید: مدیران نخستین و قوی ترین الگو یا معلم اخلاق برای کارکنانشان هستند، بنابراین مطمئن شوید همان رفتارهای اخلاقی را که از کارکنان انتظار دارید، خود انجام دهید تا آنها از شما فرا گرفته، شما را الگوی خود بدانند. ۳. شناخت باورها و عقاید خودتان ضمن تسهیم آنها با دیگران: پیش از آنکه بتوانید کارکنان اخلاقی پرورش دهید، باید درباره آنچه که به آن باور دارید، با خودتان صادق و صریح باشید. بنابراین مدتی کوتاه به تمامی ارزش هایتان فکر کنید. سپس درباره اینکه چرا شما این روش اجرای خاص را دارید، به طور منظم با کارکنانتان صحبت کرده، نظراتتان را با آنان در میان بگذارید. ۴. از لحظه های آموختن، بهره بگیرید: بهترین لحظه های آموزش، معمولاً غیر منتظره و اتفاقی هستند و برخلاف تصور، از پیش برنامه ریزی نشده اند. هرگاه بحث موضوعات اخلاقی به میان آمد، از آن فرصت استفاده کنید. آنها به شما و کارکنانتان کمک می کنند تا باورهای اخلاقی استواری را که در هدایت مستمر رفتار برای تمامی زندگی موثرند، توسعه دهید. ۵. انضباط را به عنوان یک درس اخلاقی به کار بندید: انضباط موثر موجب مراقبت از کارمند در این امر می شود تا تشخیص دهد که چرا رفتار اشتباه است و چگونه می تواند آن را اصلاح و تصحیح کند. در این مورد، استفاده از پرسش های درست به کارکنان کمک می کند به این توانایی دست یابند که نظر دیگران را در باره رفتارشان دریابند و توانایی درک نتایج رفتارهایشان را توسعه دهند. ۶. توقع رفتارهای اخلاقی داشته باشید: در این زمینه نتیجه مطالعات روشن بوده است. کارکنانی که رفتارهای اخلاقی دارند، دارای مدیرانی هستند که از آنها انتظار داشته اند، چنین عمل کنند. توقعات و انتظارات شما از کارکنانتان به منزله تعیین نوعی استاندارد، برای رفتارهای آنهاست. ۷. نسبت به آثار رفتارها واکنش نشان دهید: محققان ابراز می کنند که یکی از بهترین تمرین های سازنده اخلاق، اشاره به تاثیر گذاری رفتار کارکنان، بر اشخاص دیگر است. انجام این کار موجب افزایش رشد اخلاقی کارکنان می شود. ۸. رفتارهای اخلاقی کارکنان را تقویت کنید و پاداش دهید: یکی از ساده ترین راه های کمک به کارکنان در جهت کسب رفتارهای جدید، این است که پس از وقوع آن رفتارها، آنها را پاداش دهید و تحسین کنید. پس با هدف شکل دهی رفتارهای اخلاقی، کارکنان را زیر نظر بگیرید و با شرح اینکه چرا رفتارشان خوب بوده، شما برای آنها ارزش قائلید، آن را تقویت کنید. ۹. روزانه اصول اخلاقی را اولویت بندی کنید: کارکنان باخواندن اصول اخلاقی در متن کتابها یاد نمی گیرند که چگونه افراد با اخلاقی شوند، بلکه تنها با انجام کارهای خوب، این امر را می آموزند. کارکنان را جهت کمک برای ایجاد تغییر در دنیای خودشان تشویق کنید و همیشه آنان را یاری دهید تا نتیجه مثبت عمل خود را بر روی حالات دیگران درک کرده، تشخیص دهند. هدف نهایی و واقعی برای کارکنان آن است که هر چه کمتر و کمتر به راهنمایی دیگران وابسته باشند و اصول اخلاقی باید به زندگی روزمره آنان وارد شده، آنها را درونی سازند. این امر، تنها زمانی روی می دهد که مدیران بر اهمیت فضیلت ها به گونه مستمر تاکید داشته، کارکنان شان مکرر، این رفتارهای اخلاقی را تمرین کنند. ۱۰. مشارکت و ثبت قانون طلایی: به کارکنانتان قانون طلایی را یادآوری کنید: قانونی که بسیاری از تمدن ها را در مدت قرن ها هدایت و راهنمایی کرده است و سخن پیامبر اسلام (ص) نیز هست: با دیگران همان گونه رفتار کنید که می خواهید با شما رفتار شود و تلاش کنید این اصل، قانون اساسی اخلاقی سازمان شما باشد. نتیجه گیری بسیاری از رفتارها و تصمیم های کارکنان و مدیران در



سازمانهای امروزی، تحت تأثیر ارزش های اخلاقی آنهاست. از آنجا که نیروی انسانی، چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی و در تعامل با دیگران، هم چنان مهمترین عامل مزیت رقابتی به شمار می آید، قضاوت افراد در مورد درستی یا نادرستی کارها بر کمیت و کیفیت عملکرد آنان و به تبع آن، عملکرد سازمان و در نتیجه موفقیت آن به شدت تأثیر دارد. از این رو توجه به اصول اخلاقی برای سازمانها ضرورتی اجتناب ناپذیر است. اخلاق کار می تواند از راه تنظیم بهتر روابط، کاهش اختلاف و تعارض و افزایش جو تفاهم و همکاری و نیز کاهش هزینه های ناشی از کنترل، عملکرد را زیر تأثیر قرار دهد. به علاوه هوش اخلاقی موجب افزایش تعهد و مسئولیت پذیری بیشتر کارکنان شده، به بهبود کارایی فردی و گروهی می انجامد. رعایت اخلاقیات در برخورد با ذی نفعان داخلی و بیرونی، باعث افزایش مشروعیت اقدامات سازمان و استفاده از مزایای ناشی از افزایش چندگانگی شده، سرانجام موجب بهبود سودآوری و مزیت رقابتی می شود. از این رو لازم است مدیران در جهت ارتقای اخلاقی سازمان گامهایی را بردارند. توجه به میزان مشروعیت اقدامات سازمان از نظر کارکنان، رعایت عدالت در سیستم های گزینش و استخدام، حقوق و دستمزد، پاداش و ارتقا، تدوین منشور اخلاقی سازمان، اقدامات متناسب و سازگار با خواست و حساسیت های جامعه، در باره مسائلی مانند: اجرای برنامه های آموزش اخلاقیات برای مدیران و کارکنان و به ویژه پابندی رهبران و مدیران سازمانها به اصول اخلاقی، از جمله اقداماتی است که سازمانها در این زمینه می توانند انجام دهند. منابع ۱. رادمنش، ن: (۱۳۸۵)، پنج اصل اخلاقی ویژه مدیران، گرفته شده از سایت زیر <http://www.oldcivil.ce.metu.edu.tr> ۲. هس، مر، ا.ت: اخلاق در مدیریت، ترجمه: سید محمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۸۲.

۳. Borba, M. (۲۰۰۵), The step-by-step plan to building moral intelligence, Nurturing Kids.  
 ۴. Heart & Souls, National Educator Award, National council of self-esteem. Jossey-Bass  
 Buckly, M.R.D, Beu, D, & Frink, D.D. (۲۰۰۱), Ethical issues in human resources systems, Human Resource Management Review, ۱۱(۱۵), ۱۱-۲۹.  
 ۵. Donaldson, T, & Davis, K. (۱۹۹۰), Business ethics, Management Decision, ۲۸ (۶), ۲۳-۲۴.  
 ۶. Lau, H.C, Idris, M.A. (۲۰۰۵), Soft foundations of the critical success factors on tqm implementation in Malaysia, TQM Magazine, ۱۳(۴), ۵۱۵-۵۵۲.  
 ۷. Lennick, D. & Kiel, F. (۲۰۰۵), Moral intelligence: The key to enhancing business performance and leadership success, Wharton School Publishing, An imprint of Pearson Education.  
 ۸. Manallack, S. (۲۰۰۶), Is honesty the best form of business risk management?, Available at <http://www.domain-b.com>.  
 ۹. Turner, N. & Barling, J. (۲۰۰۲), Transformational leadership and moral Reasoning, Journal of Applied Psychology, ۸۷(۲), ۳۰۴-۳۱۱.

\* مرضیه مختاری پور: دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی در دانشگاه اصفهان \* دکتر علی سیادت: دانشیار دانشگاه اصفهان نامه تدبیر

## راهکارهای افزایش هوش و غلبه بر فراموشی

تکناز

مغز از دو نوع سلول تشکیل یافته است. نوع اول نورون ها (NEURON) یا سلول های عصبی هستند که در زمان جنینی تشکیل شده و پس از تولد بر مقدار آنها افزوده نمی شود. اما فعالیت های ذهنی می تواند آنها را پربارتر و حجیم تر کند. نوع دوم سلول های پشتیبان یا نوروگلیا (NEUROGLIA) هستند. نوروگلیا بافت پیوندی است که بافت عصبی را حمایت می کند و کار تغذیه و

بازسازی اندامک‌های نورون‌ها را به عهده دارند و بر خلاف نورون‌ها می‌توانند تا لحظه مرگ تکثیر پیدا کنند. با حجیم‌تر شدن نورون‌ها، تعداد سلول‌های پشتیبان زیاد شده و با افزایش آن‌ها، نورون‌ها قابلیت بیش‌تری پیدا می‌کنند. مثلاً مغز انیشتین علاوه بر چین و شکنج‌های عمیقی که دارد حاوی سلول‌های حمایت‌گر بسیار زیادی نیز هست. مثال دیگر مغز راننده‌های کامیون یا تاکسی است؛ آن قسمت از مغز که مربوط به نقشه‌یابی فضایی است، در این افراد رشد بیش‌تری داشته و دارای سلول‌های حمایت‌گر بیش‌تری است. تحقیقات اخیر نشان می‌دهد افرادی که مهارت‌های شغلی بالایی دارند، مثل مهندسين، معلمين و پزشكان دارای سیناپس‌های مغزی بیش‌تری هستند. سیناپس (SYNAPSE) به محل اتصال و تماس دو نورون یا نورون با ماهیچه گفته می‌شود. هرچه فعالیت یک عضو ظریف‌تر باشد، سیناپس‌های عصبی در آن عضو بیش‌تر خواهد بود. با استفاده از چند راه ساده‌ی زیر می‌توانید توانایی سلول‌های مغزی را تا سال‌های زیادی حفظ کنید. ۱- ورزش کنید دانشمندان یک موسسه تحقیقات بیولوژیکی دریافتند که در مغز موش‌های بالغی که تحت برنامه ورزشی قرار گرفته‌اند، تولید سلول‌های مرکز حافظه (هیپوکامپ) افزایش داشته است. پس نتیجه می‌گیریم ورزش کاران (حتی غیر حرفه‌ای‌ها) خیلی باهوش‌تر از افرادی هستند که یک گوشه نشسته و در CHAT ROOMها وقت می‌گذرانند. از طرف دیگر ثابت شده است که انجام حرکات ورزشی دلخواه، چند برابر بیش‌تر از انجام یک سری حرکات ورزشی غیرمتنوع تأثیر خواهد داشت. پس سعی کنید از ورزش لذت ببرید، نه این که به صورت اجباری و اکراه آن را انجام دهید و اگر به یک رشته ورزشی علاقه دارید، دنبال آن را بگیرید. جهت تقویت پشت کار برای ادامه ورزش، داشتن یک دوست هم‌پا بسیار مفید می‌باشد. ۲- ذهن خود را ورزش دهید با استفاده از سلول‌های خاکستری مغز و وادار کردن آن‌ها به فعالیت در زمینه‌های مختلف، مغز را ورزش دهید. با راه‌های بسیار ساده می‌توانید به رشد و ترمیم سلول‌های عصبی و افزایش شاخه‌های سلول‌های عصبی (دندريت) کمک کنید. فکر کردن به چیزهای زیبا و مثبت یک راه است. استفاده از کلمات جدید و تجربه مزه‌ها و بوهای جدید، تغییر مسیر هر روزه و رفتن از یک راه جدید، همه باعث می‌شود که اعمال شما در کورتکس مغز تجزیه و تحلیل شود. کورتکس عالی‌ترین لایه مغز است که کارهایی را که نیاز به درک و تیزذهنی دارد انجام می‌دهد. اعمالی که برای ما به صورت عادت در می‌آیند، از سطح کورتکس پایین آمده و در بصل‌النخاع انجام می‌شوند. پس با تغییر عادت می‌توانیم کورتکس خود را از بی‌فعالیتی خارج کرده و از آن کار بکشیم. پس، از عادت‌های فیزیکی و روش‌های روزمره‌ی خود فاصله بگیرید و به دنیای ناشناخته‌ها و تجربیات جدید سلام کنید. ۳- از غذاهای دریایی تناول کنید روغن اُمگا-۳ که در گردو، دانه کتان و غذاهای دریایی به وفور وجود دارد، تقویت کننده قلب و مغز شناخته شده است. اُمگا-۳ دارای خواص و اثرات مفید فراوانی در بدن انسان است. یکی از این فواید عبارت است از تسهیل جریان خون به مغز. تجربه نیز ثابت کرده است کسانی که موجودات دریایی قسمت عمده غذای آن‌ها را تشکیل می‌دهد، کمتر در معرض سکت، فشارعصبی، کمبود تمرکز و حافظه هستند. به تازگی مکمل‌های غذایی زیادی مخصوص کودکان وارد بازار شده است که در ترکیبات آن‌ها اُمگا-۳ قرار دارد. برای دریافت اُمگا-۳، مصرف سه وعده غذای دریایی مانند ماهی سالمون، ساردین، تن و ... در هفته توصیه می‌شود. به یاد داشته باشید که ماهی‌های چرب آب‌های سرد حاوی اُمگا-۳ بیش‌تری می‌باشند. تخم‌مرغ حاوی اُمگا-۳ نیز می‌تواند تا حدودی تأمین‌کننده این ماده مهم برای بدن باشد. به تازگی در کشور انگلستان شیرهای حاوی اُمگا-۳ نیز با نام «SUPER MILK» به بازار عرضه شده که مانند تخم‌های حاوی اُمگا-۳، برای کسانی که نمی‌توانند از ماهی استفاده کنند، ارزشمند می‌باشد. مصرف غلات و حبوبات پخته را نیز فراموش نکنید. ۴- مصرف چربی را به حداقل ممکن برسانید چربی‌ها قادرند حواس ذهنی شما را کاهش دهند. پژوهشی در دانشگاه تورنتو نشان داد، مهارت‌های ذهنی مانند حافظه، هوشیاری، تشخیص، فاصله و یادگیری قوانین، در موش‌هایی که رژیم غذایی با چربی ۴۰ درصد داشته‌اند، فروکش کرده است. این علایم با مصرف چربی‌های اشباع شده تشدید یافت. علت این امر عبارت است از: ۱- مقدار چربی خون را بالا-برده و جریان خود را کندتر می‌کند. بنابراین اکسیژن رسانی به اعضا، خصوصاً مغز کاهش پیدا

می‌کند. ۲- افزایش چربی می‌تواند باعث کند شدن متابولیسم گلوکز که منبع عمده انرژی سلول و تنها منبع انرژی سلول‌های مغزی است، شود. چربی‌های اشباع در گوشت و مواد لبنی یافت می‌شوند. بنابراین بهتر است گوشت بدون چربی و مواد لبنی کم چرب استفاده کنید. از ماهی، حبوبات مانند لوبیا و عدس و بنشن و ... زیاد مصرف کنید. سعی کنید نیاز روزانه بدن به چربی را با خوردن روغن‌های گیاهی مانند: روغن زیتون، کانولا (گلزا)، آفتابگردان، سویا و دانه‌های روغنی مانند گردو و فندق تأمین کنید و تا حد امکان از مصرف روغن‌های جامد و مواد غذایی سرخ شده به خصوص چیپس، پرهیز کنید. ۵- از مصرف میوه و سبزی غافل نشوید سبزیجات برگ سبز تأمین‌کننده ویتامین E می‌باشند. افزایش مصرف این ویتامین از طریق غذا می‌تواند تأخیر در تحریک سلول‌های عصبی را در افراد آلزایمری (فراموشی دوران پیری) بهبود دهد. هم‌چنین مصرف میوه‌ها و سبزیجات تازه، فلفل و مرکبات که غنی از ویتامین C هستند می‌تواند از آسیب رشته‌های عصبی جلوگیری کند. هم‌چنین کمبود ویتامین B<sub>۱</sub> در بیماران دچار آلزایمر دیده شده است. بنابراین با مصرف سبزیجات و میوه‌های تازه، ویتامین‌ها و املاح مورد نیاز بدن خود را تأمین کنید. ۶- از مواد الکلی پرهیز کنید فردی که مرتباً از مشروبات الکلی استفاده می‌کند، حافظه، عکس‌العمل و توانایی ذهنی دارد. توانایی بدنی و ذهنی در این معتادان الکلی کم کم رو به انحطاط می‌رود مثلاً ضربه زدن، نشانه‌گیری هدف و ... مطالعات انجام شده روی موش‌ها نشان داده است الکل و نوشیدنی‌های الکلی از تولید سلول‌های جدید مغزی در هیپوکامپ جلوگیری می‌کند. یعنی الکل نه تنها موجب کاهش توانایی سلول‌های مغزی می‌شود، بلکه از ترمیم و رشد مجدد آن‌ها نیز جلوگیری می‌کند.

راههای افزایش هوشاگر می‌خواهید به هوش خود بیافزایید و آن را در سنین بالا- نیز حفظ کنید. ۵ روش زیر را دنبال کنید تا سلولهای مغزی خود را بسازید. عقیده دانشمندان در مورد سلولهای مغز به این صورت است که در زمان تولد تعداد مشخصی از سلول‌های مغزی را داریم و به مرور با پیر شدن هر چه بیشتر کم کم تعداد بسیار زیادی از آنها را از دست می‌دهیم. تحقیقات گسترده در این باره نشان داده اند که سلولهای مغزی جدید در طول زندگی نیز بر خلاف آنچه در گذشته تصور می‌شد، تولید می‌شوند و نیز اینکه مغز در صورت استفاده هر چه بیشتر از آن قابلیت رشد و حجیم تر شدن را دارد. تحقیقات و مطالعات حاکی از آن است که به عنوان مثال در شبکه رانان در قسمتی از مغز خود که مربوط به کنترل نقشه یابی تصویری است، رشد بیشتری داشته و نیز پیانیست‌ها و نوازندگان متبحر نیز در بخشی از مغز که کنترل و اداره موزیک را در اختیار دارد، حجم بیشتری را دارا هستند. از طرف دیگر، تحقیقاتی که اخیراً در این مورد انجام شده است، حاکی از آن است که افرادی با مشغله‌های مهارتی بالا مانند: مهندسين، معلمان و بسیاری دیگر از شغل‌های مشابه، دارای سیناپس‌های بیشتری هستند. سیناپس‌ها همان رابطین بین سلولهای مغزی هستند که به ذخیره سازی اطلاعات کمک می‌کنند. یک روز شاید در آینده ای نزدیک پزشکان قادر باشند سلولهای جنین را که می‌توانند به هر نوع سلولهای مورد نیاز تبدیل شوند، به مغز بشر تزریق کنند. به این طریق می‌توان بیماری‌های نظیر آلزایمر و پارکینسون را درمان نمود و نیز برای سایر افراد سالم نیز راهی باز کرد تا بتوانند با فکر سالمشان ارتباط برقرار کنند. تا آن زمان برسد، ممکن است فرصت فعلی از دست برود. پس می‌توانیم با استفاده از چند راه ساده توانای سلول‌های مغزی را در حد ماکزیمم آن حفظ کنیم. ۱- سلولهای مغزی خود را به کار اندازید: تحقیقات انجام شده نشانی دهند افرادی که تمرینات فیزیکی انجام می‌دهند، سلولهای مغزی بهتری را پرورش میدهند. دانشمندان در مطالعات موسسه تحقیقات بیولوژیکی دریافتند که موش‌های بالغی که تحت ورزش کردن قرار گرفته اند، سلولهای جدید بسیاری را در قسمت هیپوکامپوس مغز خود، بخشی که مربوط به یادگیری و حافظه است، به نسبت آن دسته که تنها گوشه ای نشسته اند و وقت خود را صرف صحبت و به اصطلاح chat کردن در Chat rom های اینترنتی می‌کنند کسب کرده اند. از طرف دیگر ثابت شد که انجام حرکات ورزشی دلخواه و مورد علاقه تاثیرات چند برابر به نسبت انجام صرف یک سری حرکات ورزش مشخص خواهد گذاشت. بنابراین، این مورد به دست آمد. می‌تواند به این معنی باشد که سعی کنید راهیابید تا با ورزش کردن لذت ببرید از اینکه تنها خود را مجبور به انجام آنها کنید تا به این طریق هم با هوش تر

شوید و هم شادتر زندگی کنید. ■ چه باید کرد؟ یک ورزش را به طور مستمر انجام دهید. مانند: ماراتون، دودین تفریحی و غیره یا اینکه یک یاردر تمرین کردن برای خود در نظر بگیرید تا انجام حرکات را جالب تر و ادامه کار را سهل تر کند. هیچکس نمی تواند دقیق و به درستی مشخص کند که چه مقدار ورزش برای سلول های مغز کافی و مناسب است، اما در مورد موش ها حدود ۴ تا ۶ مایل در روز موثر بوده است. ۲- ذهن خود را ورزش دهید: تنها تمرینات فیزیکی نیست که به رشد سلولهای مغزی کمک می کند. شما نیز مانند همان درشکه رانان یا پیانیست ها میتوانید با استفاده از سلولهای مغز و وادار کردن آنها به کار در زمینه های مختلف، از مغز نمود بخش های گسترده و متفاوتی بسازید. یافتن راههای ساده در استفاده از توانایی مغزی می تواند به رشد و ترمیم سلولهای عصبی و دندریتها، شعباتی از سلول ها که اطلاعات را دریافت کرد. به جریان انداخته و در جهت درست مصرف می کنند، به میزانی که کمک کند. درست مانند یک ورزش مخصوص **weighr lifting** (افزایش حجم و وزن) در بدنسازان که کمک به رشد و کار افتادن ماهیچه ها و عضلات تحتانی بلا استفاده میکند، راههای مشخص و درست فکر کردن و دور کردن کلمات قبلاً یاد گرفته شده می تواند عمل پخش های غیر فعال مغز را بهبود بخشد و آنها را به کار اندازد. ■ چه باید کرد؟ مزه ها و بوهای جدید را تجربه کنید. کارهای جدید انجام دهید. مثلاً از راههای جدیدی برای رفتن به سرکار استفاده کنید. به جاهای جدید سفر کنید. هنرهای شخصی و جدید خلق کنید رمان های داستانی و سسکی را مطالعه کنید. یک کمدی جدید در مورد "تد کندی و راش لیمباوف" **Rush Limbanugh** بنویسید. به خصوص، سعی کنید تمام کارهایی را تجربه کنید که به هر طریق شما را وادار می کنند از تمام روش های فیزیکی و روحیدیرینه و یکسان قبلی خود فاصله بگیرید و چیزهایی جدید و ناشناخته را تجربه کنید. ۳- غذاهایی مانند ماهی مصرف کنید: روغن های امگا - ۳ که در گردو، دانه کتان و به خصوص ماهی کشف شده است، به عنوان انواع سالم و بدون ضرر برای قلب به شمار می روند. به علاوه، تحقیقات اخیر نشان داده اند که این دسته از روغن ها به عنوان تقویت کننده های مغزی نیز شناخته شده هستند و این به دلیل کمک آنها به سیستم انتقال خون که اکسیژن را به مغز انسان پمپ می کند، می باشد. همچنین این مواد عملکردی اجزاء سلولهای اطراف مغز را که آن را در بر گرفته اند. را نیز بهبود می بخشند. این نشان می دهد دلیل اینکه چرا افرادی که به مقدار زیاد ماهی مصرف می کنند، کمتر در معرض ابتلا به فشارهای عصبی، ازدست دادن تمرکز و کم حافظه شدن قرار دارند. دانشمندان ثابت کرده اند که اسیدهای چرب اصلی برای رشد مناسب مغز در کودکان بسیار ضرورت دارند و بنابراین امروزه آن ها را به فرمول های مواد غذایی مورد استفاده کودکان می افزایند. امکان این امر وجود دارد که شما نیز با مصرف مناسب این روغن ها، هوش، استعداد و موقعیت ذهنی خود را به میزان در خور توجهی افزایش دهید. ■ چه باید کرد؟ استفاده حداقل ۳ وعده غذای ماهی مانند سالمون، ساردین ها، ماکرل و تنها شروع خوبی خواهد بود. در ذهن خود بسپارید. ماهی هایی که با (محیط های) مواد شیمیایی خطرناک رشد کرده اند، می تواند بسیار خطرناک باشند و اثرات بدی در بدنتان به جای بگذارند بنابراین از مصرف ماهی هایی مانند: ماهی اره ماهی اره ای (sword fish)، ماهی های درنده، کوسه ماهی ها (shork) و نیز هر نوع دیگری که هر طریقی در معرض آب هایی با آلودگی بالا بودند، حذر کنید. البته تمام انواع ماهی ها که به طور مشخص عاری از ترکیبات شیمیایی مانند جیوه و یا هر نوع سم و مواد خطرناک دیگری میباشند نیز می توانند به جای موارد مذکور مصرف شوند. نیز می توانید آنها را با روغنهای گردو و تخم مرغ هایی که به طور ویژه تولید می شود و حجم بالایی از روغن های ۱مگا ۳ را در خود دارند و بپزید و این نیز از دانه های کتان و غلات و حبوبات در سالاد خود استفاده کنید. این نکته مهم را فراموش نکنید که با وجود اینکه دانه های مختلف ایمن و سالم هستند ولی مصرف زیاد روغن دانه کتان (Fkaxseed) می تواند به خطر ابتلا به سرطان پروستات را افزایش دهد. ۴- مصرف چربی زیاد را متوقف کنید؟ آیا چربی ها قادرند شما را کند ذهن کنند؟ در تحقیقات انجام شده در دانشگاه تورونتو، موش هایی که در معرض یک رژیم غذایی با ۴۰٪ چربی قرار گرفتند، مهارت های ذهنی خود را در زمینه های مختلف از دست دادند. مانند حافظه، هوشیاری و تشخیص فاصله نیز یادگیری قوانین. مشکلات

زمانی که در رژیم غذایی چربی های اشباع به کار گرفته شدند، بیشتر و بدتر شده چربی های اشباع در گوشت و محصولات لبنی بسیار فراوانند. این تحقیقات دو دلیل عمده را خاطر نشان می کنند: ۱- اینکه چربی می تواند میزان اکسیژن رسانی خون را کاهش داده و کلاً جریان خون غنی از اکسیژن را کند کند تا به مغز به میزان کافی اکسیژن نرسد و ۲- می تواند موجب کند شدن متابولیسم گلوکز شود که نوعی قند مورد نیاز برای تغذیه و کارایی سلولهای مغزی می باشد. چهباید کرد؟ گوشت بی چربی مصرف کنید، مواد لبنی کم چربی به کار ببرید. ماهی و لوبیا و کلاً بنشن زیاد مصرف کنید. شما می توانید بدون نگرانی تا ۳۰٪ از کالری روزانه خود را به شکل چربی دریافت کنید. ولی توجه داشته باشید بیشتر مقدار آنباستی از ماهی های مذکور، روغن های طبیعی مثل روغن زیتون، دانه های گیاهی و روغن طبیعی مانند گردو و فندق، کسب شود. هر کاری می خواهید بکنید ولی تا حد امکان از مصرف روغن های متداول و مورد مصرف در پخت غذاهای حاضری پرهیز کنید. (دنبال روغنهایی با برچسب هیدورژنه شده در بازار بگردید). ۵- یک متفکر واقع بین باشید، نهیک مصرف کننده نوشیدنی های الکلی: این تفکر که الکل سلول های مغز را می کشد یک عقیده کهنه شده قدیمی است، و واقعیت اندکی پیچیده تر است. در حقیقت، مطالعه روی ۳۵۰۰ مرد ژاپنی، نشان داده است که کسانی که مصرف نوشیدنی های الکلی را به طور متوسط میانه انجام می دهند، (در این مورد، حدود ۱ بار در روز) قدرت عملکرد ادراک عملی بیشتر و بهتری در زمان پیر شدن به نسبت کسانی که اصلاً الکل نمی نوشند، دارند. متأسفانه به مجرد اینکه مصرف شما از حد میانه تجاوز کند، حافظه، زمان عکس العمل بدن و توانایی های دستی و ذهنی مثلاً ضربه زدن و نشانه گیری هدف در انواع و اقسام بازیهای پلی استیشن، کم کم رو به انحطاط و از دست رفتن می روند. تحقیقات روی موش هانشان داده اند کسانی که مقادیر بالایی الکل مصرف می کنند، دارای سلول های مغزی جدید کمتری در مقایسه با سایر افراد در هیپوکامپوس خود هستند. این نشان دهنده این مطلب است که الکل و نوشیدنی های الکلی دار نه تنها موجب تخریب سلولهای مغز می شوند، بلکه از ترمیم و رشد مجدد آنها نیز جلوگیری می کنند. چه باید کرد؟ باید بدانید که نوشیدن هر گونه مواد الکلی حداقل برای یک مدت کوتاه می تواند توانایی عملی شما را مختل کند و بنابراین چنانچه مثلاً امروز قصد دارید رهبری یک جلسه را به عهده بگیرید یا رابطه ای خاص را اداره کنید، مثل یک پر خور جدید یا آغاز یک دوستی جدید در حین یک جلسه آشنایی، هرگز الکل ننوشید. چنانچه به تمام موارد مذکور عمل کنید، انتظار نداشته باشید یک شبه تبدیل به یک دانشمند شوید. ولی می توانید انتظار داشته باشید که هوشتان کمی بیشتر شود، خلاقتر شوید و نیز هر روز از انرژی بدنی بالاتری بهره مند شوید. نیز می توانید سایر بقیه دوران عمر زندگی خود را بدون از دست دادن توانایی همیشگی تان با آرامش سپری کنید

[http://www.myisfahan.com/articles/isfahan\\_articles۶۵.html](http://www.myisfahan.com/articles/isfahan_articles۶۵.html)

## قدرت شگرف درون انسان

(قدرت تفکر مثبت) نویسنده: کارون مطلبی

خلاصه کتاب: ناشر: نسیم حیات - گرد آورنده: مرضیه لطفی قرایی - مقدمه هر گاه فکر را در همه کارهای خود جلو اندازی، سرانجام تو در هر کاری نیکو می گردد. (حضرت محمد (ص)) انسان مخلوق عجیب و شگفت انگیزی است! در استدلال برجسته! در توانایی ها نا محدود! در قالب و حرکت دقیق و تحسین برانگیز! در عمل جقدر شبیه یک فرشته! در درک جقدر خداگونه! جمال و زیبایی جهان و نمونه تکامل حیوانات و با وجود این برای من مطرح است که این نمونه و مظهر خاک بی مقدار چیست؟! ویلیام شکسپیر در هاملت در صحنه با شکوه هستی و در فرآیند تکامل مخلوقات، میلیون ها موجود طی میلیون ها سال پا به عرصه حیات گذاردند تا به امر و مشیت الهی با نقش آفرینی خویش، عظمت، قدرت و صفات بی کران خالق خود را به عرصه ظهور برسانند. هر کدام از این موجودات با توجه به ساختار و ظرفیت خویش، نقش به خصوص خود را ایفا می کردند تا گسترده



زندگی و وسعت هستی طنین انداز شود. اما آنچه بیش از هر چیز دیگر در ساختار و ویژگی های این موجودات رویت می شد بی ارادگی مطلقشان بود! سه سطر آری! نوع و چگونگی ساختار این موجودات کوچک و بزرگ به آن ها اجازه و اختیار پذیرش دانش و اوامر الهی و نقش آفرینی به شکلی آگاهانه و ارادی نمی داد، لذا توقعی نیز از تلاش ها و اثراتشان مد نظر خود و خالقشان نبود. اما به محض اینکه انسان پا به عرصه گذاشت ورق زندگی طوری دیگر رقم خورد. بعد از میلیون ها سال نقطه عطفی زیبا در حیات آغاز شد! به امر و مشیت خداوند خلقتی آغاز گردید که شاهکار هستی و چکیده تمامی مخلوقات قبل از خود و تجلی صفات بی کران خالقش شده خلقتی آغاز گردید که میلیون ها مخلوق طی میلیون ها سال، نقش آفرینی و لحظه شماری می کردند تا امکان حیات برای این مهمان و مهمان های گرانقدر که جانشینان و نمایندگان خالقشان محسوب می گردیدند، صورت پذیر است. اگر چه این موجودات نو ظهور، شکل و شمایلی متفاوت با دیگر مخلوقات قبل از خود داشتند و آراستگی و تناسب خاصی در سیمای ظاهریشان موج می زد، اما آنچه که باعث وجه تمایز او با سایرین می شد، وجود ساختاری پیچیده و گسترده در شکل و شمایل جسمانی بود؛ ساختاری با پیچیدگی و کارآیی بسیار شگرف و مثال نزنندی، ساختاری که عظمت آن نه تنها در کالبد فیزیکی اش، بلکه در نوع فعالیت و کارآیی منحصر به فردش نمایان بود کارآیی و ساختاری که تفکر و به خاطر سپاری و اراده و اختیار و آگاهی و شاخصه هایی از رفتار های عالی از مختصات آن محسوب می شد. این شاهکار هستی و تماشاگاه عظیم خلقت چیزی نبوده و نیست جز مغز انسان. به امر و مشیت الهی، این ساختار عظیم به صاحب خود - انسان - عطا شد تا به قدرت اراده، اختیار، تفکر، به خاطر سپاری و تجزیه و تحلیل دهد و بتواند عشق و محبت را در فرآیندی مشتاقانه به هموعان خود ابراز نماید و هر آنچه که دیگر موجودات و مخلوقات به شکل اجباری و غریزی انجام می دادند، انسان آن را با میل و رغبت، با لذت و آگاهی به انجام برساند. لذا آگاهانه زیستن با خلقت این ساختار و حیات انسان آغاز گردید. این تفکر و اندیشه ماست که یا زندگی تازه و جاویدان به ما عطا می کند و یا درونمان را از زیبایی ها و خوبی ها مملو می سازد و بهشت را در این دنیا به شکلی ذهنی و در جهان دیگر به شکل عینی به ما ارزانی می بخشد و هویت و حرمت و شخصیت و محبوبیت در ما ایجاد می کند و یا این که در صورت عدم استفاده و به کارگیری ناصحیح آن، ما را در قعر بیماری، شکست و حقارت، فلاکت و فقر و محدودیت و وابستگی اسیر نموده و ناگهان مقام و منزلت ما را به مخاطره می اندازد. آری! لازم است این باور را پذیرفت که خوشبختی و سیه روزی، سعادت و شقاوت، افتخار و انزجار و فقر و ثروت همگی حاصل تفکر و اندوخته های (ذهنیات) درون ماست. پس به راحتی باید گفت که انسان یعنی تفکر و اندیشه. هیچ چیز نه خوب است و نه بد. باید دید که فکر چگونه آن را می پذیرد. شکسپیر آری، موجودات در سیری تکاملی و رو به رشد و در یک فعل و انفعالات زیبا از مجموعه عناصر به هم پیوسته و ناپیوسته ایجاد گردیدند تا با حیاتشان به پرستش و عبادت خالق یکتا و نقش آفرینی منحصر خویش مشغول گردند. با پیدایش نقش انسان (پیچیده ترین سازمان شناخته شده ماده) و تکامل یافتن آن حیات دیگری آغاز گردید و زندگی به مشیت و دانش الهی وارد مرحله هوشیاری و آگاهانه زیستن، وارد مرحله تفکر، تحلیل، خلاقیت، اراده، اختیار و عشق ورزی شد. نکته بسیار ظریف این است که ما می توانیم مراحل خلقت و حیات مخلوقات و به خصوص روند تکاملی سیستم عصبی را در خلقت و تولد انسان در رحم مادر و پس از آن مشاهده نماییم. هنگامی که سیر تکاملی مخلوقات به پیدایش مغز و نواحی عالی آن رسید و موجودات صاحب آن تا حدودی به قابلیت های این ساختار وجودی خویش پی بردند اما باز به درستی نحوه کارایی و استفاده از آن را نمی دانستند و تقریباً زندگیشان همچون زندگی دیگر حیوانات بود. لذا خالق بی همتا در عرش هفتم به یکباره سیر خلقت خویش را با آفریدن آدم و حوا به منصه ظهور نشانید، تا دو مخلوق با ویژگی های کامل و عالی یک انسان پا به عرصه هستی گذارده و حاملان پیام دانش و آگاهی خالق یکتا برای ساکنین زمین در چگونه اندیشیدن و چگونه زیستن و شناخت قدرت و مقام و منزلت خود باشند. فتبارک الله احسن خالقین بدانید که خلقت احسن خداوند و آنچه باعث به تحسین واداشته شدن تمامی فرشتگان گردید، به کالبد و ظاهر جسمانی

انسان منتهی نمی شود، بلکه خلقت زیبا و شگفت انگیز مغز یا قلب حقیقی انسان و از همه مهم تر دمیده شدن روح یا دانش الهی در این ساختار و پیدایش روح یا شخصیت حقیقی انسان بوده که جهان و کائنات را به تعظیم خود کشاند. اما شیطان، این موجود کوتاه فکر و ظاهربین نتوانست و یا نخواست که این عظمت درون و قدرن تفکر و نیروی خلاق انسان را درک و مشاهده نماید لذا تنها ساختاری ظاهری و جسمانی او را دید و به همین خاطر ساختار خویش را از آتش بر ساختار و عناصر تشکیل دهنده انسان از آب و خاک سالخورده ارجحیت داد و از پرستش و تعظیم انسان سر باز زد و به نافرمانی خالق خویش پرداخت. درشت مغز انسان (و ذهن او) از دیروز تا امروز... یونانی های باستان و چینی ها تصورشان این بود که هر دوی آن ها یعنی مغز و مغز استخوان از آب بینی نشأت می گیرند. مصریهای دوران قبل از میلاد چنان نسبت به مغز بی توجه بودند و آن را کم اهمیت می دانستند که مغز را با سایر اعضای بدن چون قلب، ریه، کبد و کلیه مومیایی نمی کردند بلکه آن را به دور می ریختند. از دوران آغازین تمدن یونانی، حدود ۴۳۰ سال قبل از میلاد، بقراط پدر پزشکان، مغز را اندام تفکر نامید. حدود ۳۹۰ سال قبل از میلاد افلاطون اعلام داشت که روح غیر مادی و برتر از بدن است. حدود ۳۳۵ سال قبل از میلاد ارسطو با مشاهده دویدن ماکیان بدون سر به اطراف اعلام کرد که قلب جایگاه آگاهی است. در سال ۱۶۶۴ یک طبیب انگلیسی به نام توماس ویلیس اولین مقالات دقیق را درباره مغز نوشت و نشان داد که اعصاب از این عضو نشأت و سرچشمه گرفته اند. کتاب وی سیصد سال پیش، نقطه عطف و آغازی بر شناخت نهایی اهمیت مغز محسوب می شد. دانشمندان هر قدر مغز را بیشتر مطالعه کرده و مورد تفحص قرار دادند آن را پیچیده تر یافتند. مغز انسان شاهکار خلقت هستی است که دانش و اطلاعات تمامی مخلوقات در پروسه تکامل و ایجاد در آن به تجلی نهشته است! به همین خاطر به راحتی می توان در ضمیر ناخود آگاه و دنیای بیکران درون خود به میلیون ها و میلیارد ها سال و یا در اعماق تمامی مخلوقات و موجودات رفت و اطلاعاتی از آن ها کسب نمود. هنگامی که ما بتوانیم نه با مغز خود بلکه با قلب خویش تصمیم گرفته و تفکر نماییم، به طور یقین بهترین، کامل ترین و مثبت ترین تصمیم و پردازش را خواهیم داشت. به شرط آن که این سراچه قلب و اندیشه خود را از وجود «او» پر ساخته و چشم دل به سوی «او» بگشاییم؛ به شرط آن که «او» را در این جایگاه عظیم (قلب و تفکر) خویش نشانده و به ندایش گوش سپاریم. قلب انسانای رسول ما! بگو خدایی که شما را از نیستی به هستی آورده و گوش و چشم و قلب به شما عطا کرد و حال آن که بسیار کم از او شکرگزاری می کنید. گرچه ساختار مغز بسیار پیچیده و در عین حال مبهم می باشد و تلاش انسان برای فهم طرز کار آن تاکنون با موانع بزرگی رو به رو شده است، اما می توان به این باور زیبا رسید که اگر ما بتوانیم این ساختار را از دیدگاهی کامل و حقیقی تر که همان دیدگاه الهی است بنگریم به مراتب راحت تر خواهیم توانست به عظمت بیکران این شاهکاری که مالک آن هستیم پی ببریم. این امر زمانی میسر می شود که ما به مغز لقب قلب بدهیم و تفکیک مشخص بین مغز و قلب خود قائل نشویم؛ یعنی احساسات و عواطف را به قلب و تفکر و تحلیل را به مغز نسبت ندهیم! بلکه یقین بدانیم ساختار جسمانی قلب انسان همان سیستم و نواحی عالی مغز و به خصوص نواحی جلوی پیشانی آن می باشد که سجده گاه انسان به حساب می آید و حضور الهی و یا ندای وجدان در آن جایگاه به تجلی می نشیند! این قلب و دنیای بیکران درون انسان است که یا جایگاه خدا می گردد و سمت و سوی کمال، بالندگی، خلاقیت، افتخار آفرینی و مثبت نگری را در پیش می گیرد و وسعتی فراتر از کل کائنات می یابد و یا این که جایگاه هواهای فریبده نفس و ظواهر دنیا و شیطان و اندوخته های مخرب و بیمارگونه می شود و به سمت گمراهی و بیماری، غم و اضطراب و منفی نگری و جهنم رهسپار می گردد. پس هر کس را خدا بخواهد هدایت کند قلبش را به نور اسلام روشن و منشرح گرداند و هر کس را بخواهد گمراه نماید دلش را از پذیرفتن ایمان تنگ و سخت گرداند... هنگامی که ما مجهز به قدرت قلب و اندیشه بوده و گوش به ندای درون و وجدان پاک خود بسپاریم به طور حتم (یقین) مسیر تعالی و کمال و افتخار را انتخاب کرده و در آن گام خواهیم نهاد تا هر ناممکنی را ممکن سازیم. پمبیت اندیشی و فواید آنایینک لازم می دانیم تفکر و اندیشه را از دو منظر بسیار مهم و تأثیر گذار، یعنی تفکر مثبت و منفی، مورد ارزیابی قرار دهیم

تا فوائد مثبت اندیشی و مضرات منفی نگری و راه های رسیدن به مثبت اندیشی بیان شود. مثبت اندیشی با مفاهیم وژگانی همچون بی تفاوتی، بی خیالی، زودباوری، ساده لوح بودن و فرار از واقعیات زندگی بسیار متفاوت است. مثبت اندیشی یعنی درست اندیشیدن، یعنی از ظواهر و واقعیات و باورهای غلط و سطحی زندگی عبور کردن. مثبت اندیشی یعنی اندیشه ای پاک و درست داشتن، یعنی در مسیر روشنایی، سلامتی، اعتدال، افتخار و خدمت به همونوع گام نهادن. مثبت اندیشی یعنی نیتی درست، متعالی و مؤثر داشتن مثبت اندیشی، یعنی غلبه بر شک و تردید و ایمان و اطمینان به قدرت شگرف اندیشه و درون خود، اطمینان داشتن به قدرت و الطاف خالق خویش و اطمینان به مسیر و هدفی که زندگی انسان بر روی ریل های آن سوار و در حال حرکت است. همه چیز حاصل افکار درون ماست این که هر آنچه در عالم واقع و جهان خارج از ذهن، به وقوع می پیوندد؛ زاییده نیت و تفکرات درون ماست، حتی وزش بادهای و جاری شدن سیلاب ها و وقوع زمین لرزه و ریزش باران و تگرگ، خشکسالی و قحطی و یا فراوانی نعمت و پرباری محصولات و اعتدال در آب و هوا و غیره. چه زیباست این باور بسیار مهم را بپذیریم که ما نایبان و جانشینان خدا بر روی زمینیم؛ تا اراده و اختیار حیات به امر و دانش و مصلحت الهی به دست خود ما رقم زده شود، هرچند که هر کس چیز تحت کنترل و فرمان و هدایت مدبرانه خالق بی همتاست. برای این که زندگی ما متحول و متکامل گردد لازم و جایز نیست که دیگران و یا محیط طبیعی و انسانی پیرامون خود را تغییر داده و به عوامل خارجی پناه ببریم، بلکه باید افکار و نیت درون خود را با وسعت بخشیدن و باور کردن متحول و متکامل، زیبا، الهی و بهشتی نماییم تا نتایج و اثرات آن نیز به مرور زمان و به خودی خود در عالم خارج نمایان گردد و باعث شود، زندگی. جهان را زیبا و هدفمند و مثبت ببینیم. • درست بیندیش تا اندیشه هایت جهانی را از قحطی و گرسنگی برهاند. وارن اوانز • دنیای بیرون شما انعکاس دنیای درونتان است. اگر طرز تفکرتان را عوض کنید، زندگیتان عوض می شود. برایان تریسی • انسان بازتاب افکاری است که به سر راه می دهد. پس غذایی که می خورید، فکری را که وارد روح خود می سازید؛ آمیخته به شادمانی و سرور سازید تا از آن لذت ببرید. ژوزف مورفیرمز خوشبختی مز خوشبختی داشتن روح و درونی متعالی، آرام و مطمئن است. آرامش و اطمینان درون و ایمان داشتن به خود و ایمان به مسیر زندگی و خالق خویش، سعادت و خوشبختی حقیقی را برای انسان به ارمغان می آورد. اگر روحی آرام، خرسند و پر انرژی داشته باشیم، اگر دنیای بیکران درون خویش را زیبا و متعالی و یا مثبت بنماییم، خوشبختی و پیروزی را با تمام وجود در آغوش خواهیم گرفت و نشاط و شادمانی حقیقی را از آن خود خواهیم کرد، حتی اگر در میان دنیایی از ناملایمت ها و نابسامانی ها و مشکلات زندگی محاصره شده باشیم! در واقع لازم است یقین حاصل نمود که همین ناملایمات و مصائب زندگی هستند که تعالی و هوشیاری و تقویت ایمان و شناخت و ارتباط انسان را با خود و خدای خویش، با حقایق و زیبایی های وصف ناپذیر زندگی میسر می سازد. • اندیشه مثبت، کلید یک زندگی کامل و رضایت بخش است. ماریانه اشترویدر • در مردم با نشاط نیروی آفریننده ای وجود دارد که در اشخاص بدبین نمی توان اثری از آن یافت. هیچ چیز به اندازه خوشبینی نمی تواند زندگی را زیباتر سازد، از رنج های آن بکاهد و راه موفقیت را هموار سازد. اوریزن اسوت ماردنرسیدن به پیروزی و موفقیت های زندگیرسیدن به ایمان و اعتقاد حقیقیدر زندگی انسان هدفی بالاتر و زیباتر از داشتن ایمان و اعتقاد وجود ندارد. • ایمان و اعتقاد کامل زاییده خوشبینی و نظم در زندگی است. بدبینی صحت را از میان می برد و روح را تضعیف می کند. اوریزن اسوت ماردنرسیدن به اعتماد به نفس و خودباوریا مثبت اندیشی به اطمینان و آرامشی مناسب رسیده و به راحتی خواهیم توانست اختیار و انتخاب های مراحل زندگی خویش را با موفقیت پشت سر بگذاریم. با اندیشه ای مثبت و متعالی که از روح بلند آرمان گرا حقیقت جوی انسان نشأت می گیرد، می توان به راحتی خویش را با تمام قابلیت ها و ثروت آن شناخت و به آن اطمینان داشته و آن ره باور کرد. • تفکر مثبت داشته باشید. هرچه خوشبین تر باشید اعتماد به نفس بیشتری خواهید داشت. برایان ترسیغلبه بر هر نوع بیماریروح الهی و آرمان گرا و خلاق، روح مثبت و متعالی هر مانع و مشکلی و هر بیماری را از سر راه خود برخواهد داشت. در پرتو ایمان و تفکر مثبت است که تأثیر داروها در

وجود انسان چاره ساز می شوند، حتی اگر آن دارو مقداری آب خالص باشد! لذا به جرأت می توان ادعا نمود که آنچه انسان را شفا داده و به او سلامتی را ارزانی می بخشد دوا و دکتر نیست بلکه خود انسان و ایمان درون و تفکر مثبت و متعالی و وجدان پاک و آرام اوست و یا به عبارتی شفا دهنده حقیقی خدای کائنات و خدای درون انسان است • خداوند دردی پدید نیاورده جز آن که علاجی برای آن برقرار داده است حضرت محمد (ص •) بیماری غیر قابل درمان وجود ندارد، فقط انسان هایی که به افکار غلط خود چسبیده اند هرگز روی تندرستی و شادابی را نخواهند دید. ژوزف مورفی • بهترین شفای بدن آرامش وجدان و افکار خوب است. ناپلئون بناپارت غلبه کردن بر مشکلات زمانی انسان تسلیم سختی ها و مصائب زندگی می گردد که از قدرت و عظمت شگرف درون خویش و خالق خود غفلت نموده و به عوامل خارجی پناه برد. زمانی که انسان با شلوغ و آشفته کردن دنیای درون خویش از حمایت ها و راهکارهای ندای قدسی قلب و اندیشه اش غافل می شود: ندایی که وجدان انسان و انعکاس صدا و وجود لایزال خداوندی است، ندایی که اگر بتوان آن را تقویت کرده و به آن اطمینان نمود و ایمان آورد در دشوارترین لحظه ها و انتخاب ها به مدد انسان می آید تا انسان برای رهایی خود با تفکری درست و برتر بهترین و کامل ترین انتخاب و تصمیم را اتخاذ نماید. زمانی مشکلات و مصائب زندگی بر انسان فائق می آیند که انسان از تفکر برتر و ندای وجدان درون خود غفلت نماید •. وقتی گرفتار طوفان زندگی می شوید، فلسفه درونتان را به کار برید. بدین ترتیب خواهید دانست که طوفان تا ابد باقی نمی ماند. با ایمانی که از قلبتان بر می خیزد می توانید از آن بگذرید. نورمن پیل • اشخاصی که از روی فکر درست و مثبت اندیشی کار می کنند در طوفان های زندگی غرق نمی شوند. ژوزف مورفیرسیدن به ثروت حقیقی اگر ذره ذره زندگی و دارایی های خود را بکاویم یقیناً به این باور مهم پی خواهیم برد که هیچ ثروت و مکتبی بالاتر و تأثیر گذارتر از فکر و اندیشه خوب و داشتن آرامش درون نیست. اگر به این ثروت بزرگ و تمام نشدنی دست یابیم، زندگی به کام ما خواهد بود و به تمام آرزوها و ثروت های جانبی خویش خواهیم رسید. این باور مهم را تجربه زندگی به همگان آموخته و نشان داده است که تمامی ثروت ها و خوشبختی هایی که رنگ و بوی جسم و ماده دارند تمام شدنی و عمرشان نسبی و زودگذر می باشند غیر از ثروت درون، و فکر سالم و با نشاط و الهی و آرمانگر فکری که حاصل وجدان پاک و بیدار است، فکری رو به رشد و رو به تعالی و بالندگی. فکری که رو به سوی بهشت - منتهی آمال و آرزوهای انسان - امتداد و اشتیاق دارد •. وقتی خدا برای کسی نیکی خواهد ثروتش را در روحش و تقوایش را در قلبش قرار می دهد و وقتی برای کسی بدی خواهد فقر را پیش چشم او جای دهد. حضرت محمد (ص) ایجاد رابطه ای صمیمی و محبت آمیز با دیگران نباید به این اصل مهم شک کرد که زیبایی و شکوه زندگی از رفتار و ارتباط صمیمانه و محبت آمیز انسان ها با یکدیگر نمایان می گردد. شخصیت و توانایی های انسان در اجتماع به نمایش گذاشته شده و به فعلیت در می آید. این که گفته می شود خوشبختی و آرامش در قلمرو دنیای وسیع درون انسان یافت می گردد، به معنی تکروی و انزوای انسان نیست، بلکه موضوع این است که هر کس دنیای درون خود را زیبا و مثبت و متعالی نماید باعث می شود که در عالم واقع به دیگران عشق ورزیده و دیگران نیز به او عشق بورزند، باعث می شود گروه و اجتماعی متحد و یکدل و یکرنگ گرد هم جمع آیند، زیرا آنچه باعث مثبت اندیشی قلب ها گردیده و درون را متحول می کند گرچه رسیدن به آن، شکل ها و راه های متفاوتی دارد، اما همگی به «او» ختم می شوند و از «او» سرچشمه می گیرند! او بی که یکی است، او بی که خالق همه ماست و درون تمام قلب ها جای می گیرد •. اندیشه و رفتار مثبت راهی است برای ایجاد روابط عمیق و صمیمانه با دیگران. باربارا کینگدر امان ماندن از تنهایی و ترس و حزن و اندوه • آری کسی که از هر جهت تسلیم گردید و نیکوکار گشت مسلم اجرش نزد خدا خواهد بود و او را هیچ خوف و اندیشه و حزن و اندوهی در دنیا و آخرت نخواهد بود. سوره بقره، آیه ۱۱۲ تنهایی و بی کسی و به دنبال آن ترس و اضطراب و دلهره زمانی به سراغ انسان می آید که در دنیای درون خود تهی و بی هویت بوده و وابستگی و دلبستگی اش به عوامل و امکانات خارجی باشد! غافل از اینکه انسان هر قدر در دنیای شلوغ و پر از امکانات و دلبستگی های خارجی زندگی نماید و حتی باری خود

امپراطوری بزرگ از خدم و حشم و امکانات گوناگون تشکیل دهد، همه این ها هیچ گاه و هیچ گاه نخواهند توانست به شکلی حقیقی و همیشگی انسان را از ترس و بی کسی و تنهایی و اضطراب رها سازند. زیرا تنها هنگام اطمینان به خود و خدای خودش و داشتن تفکری مثبت و متعالی است که انسان بی نیاز از غیر و وابسته و همدم با خود و با «او» می شود؛ همدم شدن با «او» یعنی همدم شدن با تمام خوبی ها و زیبایی های زندگی، یعنی عاشق شدن و همپا بودن با تمام انسان ها و مخلوقاتی که رو به سوی «او» دارند. همدم شدن با «او» یعنی دنیایی از زیبایی ها و خوشی های حقیقی زندگی را در درون خود جای دادن. همدم شدن با «او» یعنی در مسیر رو به روشنایی و کمال و افتخار آفرینی گام نهادن و هر روز بهتر و کامل تر و پخته تر گردیدن و با قدرت جلو رفتن • کسانی که با افکار عالی و مثبت دم سازند، هرگز تنها و بی مونس نیستند. فلیپ سیدنی • ترس چیزی نیست جز بازتاب افکار منفی شما، آن را با افکار سازنده و مثبت عوض کنید. ژوزف مورفیدر اختیار گرفتن سرنوشتهمان طور که بیان شد چه زیبا و لذت بخش است که گفته شود انسان خود حاکم بر سرنوشت و حاکم بر سعادت و شقاوت خویش است. این انسان است که با نیات و افکار درون خود و سرنوشت نیک و بد زندگی خویش را تعیین می کند و نه کس دیگری. اما زمانی می توان اختیار سرنوشت زندگی خود را در دست گرفت و همه ی هستی را به فرمان خویش درآورد که لیاقت و شایستگی لازم برای اشرف مخلوقات و جانشین خدا بر روی زمین بودن در وجود انسان مهیا شود، زمانی که انسان در مسیری مشخص و متعالی با ایمان و توکل به «او» گام برداشته و در صدد شکوفا نمودن توانایی هایش برای پرستش صحیح و نشان دادن عظمت خالق خویش و برای نقش آفرینی مناسب و خدمت به دیگران برآید. هنگامی که انسان با توکل به «او» و با نیت خدمت به دیگران و رسیدن به اهداف و آرزوهای عالی خود، بخواهد فعل خواستن را صرف نموده و اراده خویش را به نمایش بگذارد نه تنها هیچ مانعی یارای مقاومت در برابر او نخواهد داشت بلکه کل هستی در خدمتش گماشته می شوند. این افکار، اعتقادات و باورهای ما هستند که مسیر زندگی و سرنوشت ما را رقم می زنند، لذا می توان یقین حاصل نمود که چیزی به عنوان جبر و شانس و تصادف و احتمال در عالم هستی و عالم واقع وجود ندارد • هر اندیشه مثبت که در ذهن شما جاری می شود بر سرنوشت زندگی شما اثر می گذارد. کلن ویل کلیز • آنچه سرنوشت ما را تعیین می کند شرایط زندگیمان نیست بلکه تصمیم های ماست. آنتونی رابینز • افکار خوش بینانه قادر به تغییر اوضاع و احوال و شرایط موجود بوده و ما را به سوی آینده ای بهتر هدایت می کند. ماریانه اشتروپررسیدن به مقام خلیفه الهی و جانشین شایسته خدا شدن بر روی زمین حاصل نمی آید جز با داشتن تفکر و نیاتی مثبت و سازنده، تفکر و نیاتی که شهامت و قدرت در آن نمایان است، تفکری که رو به سوی «او» دارد. لذا هرگونه نیت منفی و تفکر ضعیف و مردد هیچ گاه نخواهد توانست نماینده مناسب آن خالق بزرگ بر روی این گردونه هستی گردد. چه زیبا و دلنشین و آرام بخش است که گفته و شنیده شود که ما انسان ها به اندازه وسع و توان خود قادر خواهیم بود نایبان بر حق «او» بر روی زمین شویم و بلکه بتوانیم پاره ای از عظمت و الطاف بی کران خالق خود را در انظار دیگر مخلوقات متجلی نماییم تا هر نیت و اندیشه ای که در سر می پرورانیم و هر کلامی که به زیان جاری ساخته و هر عملی که انجام می دهیم همگی از «او» و برای «او» باشد! ایمان به این حقیقت بزرگ یعنی پی بردن به اوج عظمت و قدرت انسان • بشر آزاد است انتخاب کند. می تواند با تفکر سالم از حمایت الهی برخوردار شود (جانشین خدا شود) یا با استفاده نادرست از آن به سطحی پایین تر از حیوان نزول کند. آنتونی رابینز • نیکو ترین عادت تفکر درست است و حمکت و دانش زاییده تفکر است. حضرت علی (ع) • از پرتو اندیشه خوب تیرگی های امور روشن می شود. حضرت علی (ع) زندگی حقایق، لذت ها و نعمات آن در دل روشنایی ها قابل درک و فهم می باشند، در دل روشنایی های زندگی است که مسیر مشخص و متعالی انسان هویدا و جریانات امور مشخص شده و حق از باطل و خوب از بد تمیز داده می شوند. لذا اگر این نور و روشنایی حقیقت، در درون قلب و اندیشه ما جای گیرد و اگر این درون روشن و متعالی شود جهان و کل زندگی و حقایق آن برای ما زیبا و هدفمند و هویدا می گردند. اما روشنایی درون انسان حاصل نمی آید جز با افکاری درست و مثبت و متعالی •!



اندیشه خردمندان، آینه روشنی است که حقایق را در خود منعکس می سازد و سینه دانشوران گنجینه اسرار است. حضرت علی (ع) زیبا شدن چهره ی انسان و طولانی شدن عمر • هر کار درست و هر فکر شایسته به چهره انسان زیبایی می بخشد. راسکینجنز و اندوه های بیهوده و بی مورد، منفی نگری و ترس و نفرت و ... همگی باعث بیماری جسم و روح، باعث سست و قبیح شدن ارگانسیم بدن و چهره ظاهری انسان و کوتاهی عمر او می گردد. و بالعکس داشتن اندیشه ای مثبت و متعالی، زیبایی و طراوت و شادابی سلول سلول جسم و روح انسان و طولانی شدن عمر مفید او را تضمین می کند تا انسان با قدرت و انرژی صد چندان از لحظات و موقعیت های زندگی خود حداکثر استفاده را برای درست اندیشیدن و درست زیستن و به «او» رسیدن بنماید • فکر خود را به شادی و خوشحالی عادت دهید تا هزاران دردسر را از شما دور نموده و عمر شما را طولانی تر سازد. شکسپیرافزایش انرژی درون (ارتعاشات فکری) اگر بخواهیم زندگی را به شکلی واقعی و قابل لمس و باور تعریف کنیم خواهیم گفت که زندگی یعنی انرژی. زندگی و هستی و خلقت کائنات و عظمت و صفات بیکران «او» از مجموعه انرژی های متنوع و متصل و مرتبط به هم تشکیل یافته اند. در این عرصه حیات، برد زندگی به دست کسانی است که صاحب انرژی و قدرت فکری و درونی بیشتری هستند. به جرأت می توان ادعا نمود که با توجه به شاهکار بودن ساختار مغز انسان که در پروسه تکامل در اوج خلقت قرار گرفت، مجموعه دانش ها و انرژی هایی جهان با تمام عظمتشان به شکلی غریزی و فطری در آن گنجانیده شده است، لذا فقط کافیس با آگاهی و تمرکز اندیشه درون و با مثبت اندیشی خود، آن انرژی های بالقوه را به حالت بالفعل درآورد. مثبت اندیشی یعنی متمرکز کردن انرژی های مغز و اندیشه خود بر روی مسیر زندگی و اهداف مشخص • وقتی به افکاری چون امیدواری، اطمینان، مثبت گرایی و خیرخواهی بیندیشید جریان مداومی از انرژی گسترش می یابد، وقتی که افکاری این چنین بر ذهن شما غالب باشد، سطح بالاتری از نیرو حاصل خواهد شد. نورمن پیلبرخوردار شدن از شانس این مهم را هرگز از یاد نبریم که در این عرصه بیکران و هدفمند هستی چیزی به عنوان شانس و تصادف، اتفاق و احتمال وجود ندارد و همه چیز از روی حکمت و مصلحت الهی، با برنامه ای مشخص و منظم و در راستای نیات و افکار درون انسان صورت می پذیرد. پس اگر خواهان خوش اقبالی و سعادت در زندگی خویش هستیم لازم است این شایستگی و لیاقت را در درون قلب و اندیشه خود آماده نماییم تا هر لحظه و هر روز شاهد معجزه و شانس و اقبال شویم، آن هم شانس و اقبالی با پشتوانه نیات درست و تفکری مثبت و سازنده. اگر در درون ذهن و قلب و اندیشه خود منفی نگری و یأس و ترس و حزن و اندوه پیروانیم و خودمان را به ریسمان پوسیده تردید و بدگمانی متصل نماییم، به طور حتم سیه بختی و بداقبالی و فقر و تهیدستی و بیچارگی نصیبمان خواهد شد. این امر بیانگر پذیرفتن این باور است که خوشبختی و سعادت و یا بهشت برین به بهانه داده نمی شود، بلکه به بها داده می دهندشان! بهایی که با درست اندیشیدن و ایمان و اعتقاد و درست زیستن پرداخت می گردد. بهایی که با نشان دادن قدرت، لیاقت، هویت و توانایی های منحصر به فرد هر انسان حاصل می گردد • شانس، ذهن آماده و مستعد را ترجیح می دهد. لویی پاستور • اگر تو را اندیشه زشت است زشت در درونت هست دوزخ نه بهشتصابر کرمانی • آنان که روحیه منفی دارند هرگز در هیچ کاری موفق نمی شوند، در آنان نشاط وجود ندارد، فقط بیچارگی، ناتوانی و مودی گری دیده می شود. اوریزون اسوت ماردنیادآوری آن چیزهایی که باید از آن ها دوری کنیماز جمله مضرات خطرناک و نگران کننده منفی نگری و منفی بافی این است که انسان را در گذشته و موضوعات ناراحت کننده، کسالت آور و ناخوشایند محدود و اسیر می نماید تا انسان در دنیا و در زندانی از زجر و ماتم و افسردگی زندگی نماید. منفی نگری یعنی محبوس شدن در دنیایی از ناراحتی ها و زجرهایی که می توان به راحتی از آن ها رهایی یافت، منفی نگری یعنی رفتن به عقب، رفتن در دل تاریکی ها و گمراهی ها و تشدید نمودن مشکلات و رنج های بی حاصل زندگی. منفی نگری یعنی در جا زدن. به یقین، هنگامی که انسان از تحرک و بالندگی باز بماند، تمام فشارها و ناراحتی های کوچک و بزرگ زندگی در زمان حال و گذشته در وجودش تشدید می شوند تا او را در باتلاقی از یأس و ماتم و افسردگی فرو برند. هنگامی که نگاه قلب و اندیشه انسان

رو به جلو، رو به تکامل و پیشرفت باشد آن گاه اتوماتیک وار خاطرات تلخ و ملال آوری که یادآوری آن ها باعث افسردگی و پریشانی و هدر رفتن انرژی انسان می شوند، از ذهن و قلب انسان پاک می گردند تا جای آن را خلاقیت و ایمان، برای کسب موفقیت های کوچک و بزرگ پر نمایند • باید منفی بافی را به کلی از قاموس خود بیرون کنیم. زیرا کلمه ی منفی بافی تمام آن چیزهایی را به خاطرمای می آورد که باید از زندگیمان طرد کنیم. آگس پروگنیهمان خواهید شد انسان هر وقت از پیشنهاد آینده درباره خود اندیشید و از آن بیم و هراس در خاطرش نشانید، آن خطر زودتر او را تعقیب می کند. همان طور که مثبت اندیشی اثراتی بس مثبت و سازنده در سرنوشت و زندگی انسان ایجاد می کند منفی بافی نیز حاصلی جز بدبختی و فلاکت و بیچارگی ندارد. چون هنگامی که امواج و اندیشه های محدود و خطرناک منفی در قلب و اندیشه و ذهن هوشیار و نیمه هوشیار انسان جای گیرد، انسان بیمار، شکننده و آسیب پذیر خواهد شد تا هر آن آماده شکست و خمیده شدن و حقارت شود • تو همان چیزی هستی که فکر می کنی، هستی. وقتی فکر منفی است مثل یک دور و چرخه معیوب عمل می نماید. تو باید راهی برای شکستن این چرخه پیدا کنی. نیل دونالد والشتحلیل رفتن قوای فکری و روحی وقتی انسان گرفتار منفی نگری می شود از انرژی و قوای فکری و روحی او به دلیل دور شدن از انرژی کائنات و فاصله گرفتن از منبع و سرچشمه انرژی خویش (خدا) لحظه لحظه رو به نابودی می رود تا مقابل کوچکترین مشکل و راحت ترین تصمیم و انتخاب زندگی خود، ضعیف و ناکارآمد عمل نماید • اشخاص بدبین تحت فشار دائمی هستند. به این علت قوای باطنی آنان به تدریج رو به کاهش می گذارد و از توان فکری روحیشان کاسته می شود و متقابلاً در برابر امراض آمادگی بیشتری پیدا می کنند. ژوزف مورفیروی آوردن به اعتیاد به یقین می توان ادعا نمود خطرناک ترین آسیب و ضرری که از منفی نگری نصیب انسان می گردد روی آوردن به وابستگی ها و عادت های بسیار خطرناک و مخرب مواد مخدر، مشروبات الکلی و نظیر این ها می باشد. انسان هنگامی که دنیای درونش را از افکار و اندیشه های ناصواب و منفی محدود سازد، این نگرانی و بی هویتی و عدم اعتماد به نفس و ... باعث آن می شود که شخص برای فرار از این حالت ها به آرامش و یا مثبت اندیشی های کاذب و مقطعی روی آورد تا به شکلی تصنعی و شکننده و در دنیای محدود درون خویش احساس آرامش و رضایت نموده است و افکاری مثبت و خوش بینانه پیدا نماید. متحمل شدن فقر و شکستهمان طور که گفتیم این ما هستیم که فقر و غنا را در وجود خود معنا می نماییم. گرچه فقر و ثروت هر دو امتحانی برای انسان می باشند، اما این ما هستیم که یا به دلیل کوتاه فکری و منفی نگری و وابستگی گرفتار بدترین فقر یعنی حقارت و فقر ایمان درون و فقر هویت می گردیم و یا این که با داشتن ایمان، اندیشه و اهدافی والا به ثروتی ماندگار و تأثیرگذار یعنی اطمینان محبوبیت و آرامش درون خواهیم رسید. شکست و پیروزی نیز بر همین منوال نصیب انسان می گردد. در این جهان با شکوه کسی محکوم به چیزی نیست، حتی محکوم به خوشبختی! بلکه تنها این خود ما هستیم که با توجه به حکمت و مشیت الهی حکم سرنوشت خویش را رقم می زنیم. باید یقین حاصل نمود که نظم و عدل آری! همه به یک اندازه بهره مندیم. در واقع فقر و غنا در نوع و چگونگی مواهب و امکانات نیست و چه بسا افرادی که به ظاهر در اوج ثروت و دارایی نعمات مادی می باشند اما فقیر و حقیرند و در عوض اشخاصی هم هستند که گرچه از لحاظ امکانات مادی و دارایی در فقر به سر می برند اما صاحب ثروت های حقیقی می باشند. عدم کنترل خودبدهی است که افراد خوش بین و مثبت نگر از ثبات شخصیتی و قوام فکری مناسب برخوردارند و به ندرت دچار نوسانات روحی و روانی و تزلزل شخصیتی می شوند. زیرا همیشه حامی و مراقبی آگاه و مهربان همراه خود داشته و اهداف مشخصی را در زندگی دنبال می کنند. اما افراد منفی نگر و بدبین به دلیل نداشتن ایمان لازم و عدم برخورداری از پایگاه و پشتوانه مناسب و دنبال نمودن برنامه ای مشخص در زندگی خود، در حالات و شرایط مختلف، تغییر رفتارهای گوناگونی را از خود نشان داده و به شدت دچار تزلزل و نوسانات فکری و روحی می شوند و به نوعی کنترل زندگی از کف تفکر و اندیشه شان خارج می گردد • فرد خوش بین مثبت کسی است که همیشه کنترل دارد. بدبین و منفی همیشه خارج از کنترل است و مثل جذر و مد، بالا و پایین می رود؛ نمی تواند ثابت باشد. بتی

شایان‌از بین رفتن وجدان و شعور انسان و بروز مشکلات و بیماری‌های مختلف هیچ مصیبتی بالاتر از آن نیست که ندای هدایت‌گر و حمایت‌گر وجدان انسان که همان ندای خداوندی است در درون قلب و اندیشه‌اش خاموش گردد. خاموش شدن ندای وجدان یعنی بی‌هویتی و حقارت و فلاکت انسان یعنی سعی و تلاشی بیهوده. همان‌طور که گفته شد منفی‌نگری از عدم اعتقاد و ایمان به سر منشأ هستی و بارور نشدن قلب و اندیشه از دانش و فرامین رهایی بخش الهی سرچشمه می‌گیرد. هنگامی که ندای وجدان خاموش و ایمان و اعتقاد ما سست و یا تهی می‌گردد منفی‌نگر و یا محدودبین می‌شویم زیرا این دنیای درون جایگاه و سوسه‌های آلوده و مخرب شیطان و امیال نفسانی و شهوانی می‌گردد، و از اطرافی هم هنگامی که منفی‌نگر هستیم، از وجدان خود و از «او» دور می‌شویم تا هر کاری را بدون در نظر گرفتن عواقب و جنبه‌های انسانی آن انجام دهیم که همه این‌ها باعث بروز بسیاری از بدبختی‌ها و بیماری‌های جسمی و روحی می‌گردد. مثبت‌نگری و یا بیداری وجدان یعنی آگاهانه اندیشیدن و آگاهانه زیستن و منفی‌نگری یعنی در غفلت و تاریکی دست و پا زدن • هنگامی که فکر خسته و فرسوده و دل نگران و پر از تشویش است روح آماده پذیرفتن هر اندیشه نادرست می‌شود و اینجاست که آثار و تبعات آن در جسم ظاهر می‌شود و اختلالات اندام‌واره‌ها را به دنبال می‌آورد. ژوزف مورفی • کسی که اندیشه‌اش کم باشد، سختی‌اش فراوان است. امام صادق (ع) ضعیف شدن ایمان و اعتقاد و در نهایت روی آوردن به کفر، از بین رفتن حس خود باوری و اعتماد به نفس، کوچک شمردن خود، بدبینی به همه چیز و همه کس، غافل شدن از راه حل‌های مناسب در حل مشکلات، عدم ارتباط صمیمی و مناسب با هم‌نوعان، متکبر شدن، حسادت ورزیدن، روی آوردن به خشم و شهوت و محروم شدن از بسیاری نعمات و لذت‌ها و آرزوها و اهداف و ... همگی از جمله مضرات خطرناک و ویران‌کننده منفی‌نگری در وجود انسان و زندگی او هستند. دریافت حقیقت (حقایق زندگی) داشتن توکل و اطمینان به خدا و توجه به اندیشه‌های والا- و متعالی‌گر بتوانیم اندیشه و نیروهای درونی خود را به اندیشه برتر الهی پیوند زده و همیشه و در همه حال به «او» که همیشه و همه جا حامی و هدایت‌گر ماست اطمینان و توکل نماییم، خواهیم توانست از گزند بسیاری از و سوسه‌ها و تردیدها نجات پیدا کنیم. برای رسیدن به اندیشه‌ای مثبت و روحی آرام و مطمئن لازم است دنیای درون و اندوخته‌های قلب و اندیشه خود را وسعت بخشیده و آن را با اندوخته‌ها و اهداف عالی ارتقاء دهیم، لازم است ایمان خود را کامل تر نماییم تا با آگاهی و لازم از جایگاهی مناسب، مشرف بر زندگی و واقعیات آن گردیم. بی‌گمان هر اندازه تفکر و روح ما بلند و وسیع تر شود به مراتب راحت تر و بهتر خواهیم توانست به پردازش موضوعات و مقابله با مشکلات و سختی‌های زندگی بپردازیم و بهتر و آسان تر خواهیم توانست زیبایی‌ها و چشم‌اندازهای بی‌نظیر زندگی را نظاره گر شویم. از طرفی هم روح و اندیشه انسان ارتقا و وسعت نمی‌پذیرد جز آن که با اندیشه و دانش آسمانی و روح بلند الهی مرتبط گردد. آن روح بلند آسمانی و آن هادی و حامی بی‌ادعا هیچ‌گاه به اشرف مخلوقاتش که به «او» توکل نموده اجازه منفی‌نگری و ناامیدی و نگرانی نمی‌دهد، زیرا «او» از زبونی و حقارت بندگان‌ش بیزار است و در دریای بی‌کران هستی او جایی برای ضعف و زبونی نیست • نگذار چیزی تو را آشفته کند؛ نگذار چیزی تو را به هراس افکند، همه چیز می‌گذرد مگر خدا. خدا به تنهایی کافی است. سنت ترزاست • همواره باید افکار منفی را از خود دور ساخت و به ارزش‌های معنوی اندیشه‌های والا و متعالی توجه نمود و آن‌ها را در محبت و خوشبختی و آسایش و تندرستی خویش سازمان داد. ژوزف مورفیاد خدا و شکرگذاری از او را بر دل و زبان خویش جاری ساختنیاد و نام خدا را بر دل و زبان خویش جاری ساختن، یعنی رسیدن به آرامش و اطمینان، که این حاصلی جز مثبت‌اندیشی و اعتماد درون نخواهد داشت. همچنین سپاس و قدر دانی نمودن از «اویی» که تمامی نعمات کوچک و بزرگ را به ما ارزانی داشته، باعث توجه به تمامی نعمات و امکانات موجود و همچنین باعث توجه به «اویی» خواهد شد که این نعمات را در اختیار ما قرار داده است که همه این‌ها به انسان آرامش و رضایت خاطر می‌دهند • تمامی افکار منفی را با اشتیاق و خوش بینی از ذهن خود بیرون بریزید، یکی از عبادات مفید برای تکرار روزانه این است: خداوند را شکر کن، زیرا او سراسر نیکی است. نورمن پیل • بهترین نوع

مثبت گویی بیان سپاس و شکر از ذات اقدس الله است. پروردگارا از این که موفقیت را در زندگی نصیب من کردی سپاسگزاریم. اگر مرتب به این طرز فکر بیندیشی درباره آن صحبت کنی و به آن عمل کنی نتایج شگفت انگیزی را به بار خواهد آورد. نیل دونالد والشمعاشت کردن با افراد مثبت و بزرگ اندیشاگر نظری به محیط خود بیفکنید مسلماً افرادی را خواهید یافت که از روح و اندیشه ای بالا برخوردارند و زندگی را با توجه به اندیشه بلند و روشن خویش زیبا و با شکوه می بینند. پس سعی کنید هر طور شده با این افراد بیشتر در تماس باشید. هر چند که می توان در اکثر افراد آن روح و چهره مثبت و الهی را شناسایی و مشاهده نمود. • هر که با علمای بسیار مجالست نماید، سخنش و بیانش در بیان حقایق آزاد روشن خواهد شد و ذهن و اندیشه اش باز شده و توسعه می یابد و بر معلوماتش افزوده می گردد و به سادگی می تواند دیدگاه دیگران را هدایت کند. امام حسن مجتبی (ع) عدم معاشرت با افراد منفی نگرتا جایی که می توانید؛ سعی کنید در طول تماس های روزانه خود با افراد سطحی نگر و ناامید کمتر مصاحبت کنید و یا در صورت لزوم هنگام مصاحبت با آن ها سعی نمایید به جای تأثیر پذیرفتن بر آن ها تأثیر بگذارید. از طرفی هم سعی نمایید حالت ها، موقعیت ها و ظرفیت های گوناگون مخاطبین خود را در شرایط گوناگون در نظر بگیرید. • به هر قیمتی شده از کسانی که افکار منفی دارند دوری کنید. چنین افرادی انرژی تان را هدر می دهند و روحیه تان را تضعیف می کنند. برایان تریسیهمان طور که در مطالب پیشین، اشاره شد؛ مثبت و زیبا اندیشی زمانی حاصل می شود که انسان و بینش او از امور سطحی و ظاهری عبور نموده و از ارتفاع مناسب به موضوعات زندگی بنگرد، لذا ما هر اندازه سطح بینش و تفکر خود را با کسب دانش زندگی و معاشرت با افراد مثبت و بزرگ اندیش افزایش داده و به مرز آگاهی و آگاهانه زیستن برسیم، حصارهای تنگ و تار منفی نگری را در خواهیم شکست و به سوی نور و روشنایی و وسعت اندیشی رهسپار خواهیم شد. مهربان بودن با خودمهربان بودن همان رواست و صادق بودن با خود می باشد. بر همین اساس هر کس، قادر باشد رابطه ای صمیمی با خود برقرار نموده و قدر و منزلت خود را به خوبی بداند بدون شک با خدای خویش و دیگران نیز چنین رابطه ای خواهد داشت و باعث می شود درونش از افکار و امواج مثبت و زیبا آکنده گردد. اهمیت دادن به قدرت اراده خودمگر می توان سد و مانعی در مقابل قدرت تسخیر ناپذیر اراده انسان متصور شد. این انسان است که اگر بخواهد و اراده کند کوه ها را نیز از جای برخواهد کند و کل کائنات را به تسخیر خویش در خواهد آورد. فقط کافیت که بخواهد و اراده کند. اما این قدرت بی نظیر اراده انسان که از روح بلند ایمان و انگیزه سرچشمه می گیرد زمانی در وجودش زنده شده و به حرکت در می آید که به «او» توجه نموده و «او» را همیشه ناظر و حامی خود دانسته و در مسیر اهداف عالی و مشخص، در مسیر رسیدن به «او» در مسیر شناخت خود و نمایاندن قدرت و خلاقیت های خویش و خدمت به همنوع گام بردارد. قدرت ایمان و تفکر انسان در پیوند و ارتباط با قدرت خالق و انرژی دهنده حقیقی خود جهانی را به تسخیر خود درخواهد آورد. متکی و مطمئن بودن به استعدادهای خوداین مهم را یقین بدانیم که هر کدام از ما انسان ها (بدون استثناء) دارای یک سری استعدادها و توانایی های منحصر به فرد می باشیم که بنا به لطف و مشیت الهی از طریق ژن و محیط به ما، ارث رسیده است. لذا اگر بتوانیم این توانایی ها خود را شناخته و با بالفعل کردن آن ها نقش آفرینی نموده و حضور مؤثر خویش را در این صحنه نمایش زندگی اعلام نماییم، به طور مسلم به اطمینان و رضایت درون که لازمه مثبت اندیشی است خواهیم رسید. بدین ترتیب اطمینان و باور داشتن استعدادها و توانایی های خود گامی بسیار مهم و کاربردی در رسیدن به درست اندیشی و آرامش درون می باشد. تحت کنترل درآوردن آنچه که وارد ذهن می شود قدرت شگرف مغز و اندیشه انسان این امکان را به او می دهد که هر چیز را با اراده و اختیار خویش پذیرفته و آن را وارد ذهن خویش نماید. بدین ترتیب بهتر این است که فقط به خوبی های و زیبایی های اجازه ورود دهیم و بنا به گفته مولای ما حضرت علی (ع) «چشم و دل خود را به سوی خوبی ها بگشاییم». • شرایطی را که شکل دهنده افکار شما هستند تحت کنترل درآورید. فقط به پیام های مثبت اجازه دهید به ذهن ناخودآگاهتان راه پیدا کند. برایان تریسیدور شدن از حسد، کبر، خشم و کینه از جمله موانع آفت هایی که سد راه تفکر و مثبت اندیشی انسان می

گردند و او را از خدا، حقیقت و زیبایی های زندگی دور ساخته و وابسته به ظواهر و محدودیت ها و آلودگی ها می نمایند، حسد، کبر، خشم و کینه است. پس بیایم حرمت این سراچه دل خویش را بدانیم و آن را از عشق و محبت، از حقیقت و خوبی ها پر نماییم. حسادت نمودن به زندگی دیگران یعنی ناسپاسی و نادیده گرفتن قدرت و نعماتی که در اختیار داریم. کبر و غرور یعنی انزواطلبی و دوری از «او» و فاصله گرفتن از حقیقت و زیبایی های زندگی، خشم و کینه از عدم تمرکز و توکل و کنترل نمودن خویش و به نمایش گذاشتن چهره ناخوشایندی از خود حاصل می آید. داشتن رابطه ای خوشایند و صمیمی با دیگران و دیدن جنبه های خوب آن ها وقتی انسان عشق حقیقی را درک کرده و عاشق «او» می شود، به طور مسلم. عاشق و شیفته تمامی مخلوقات و تمام انسان هایی می گردد که همگی مخلوق اویند تا عشق «او» را در همه جا و همه چیز مشاهده نماید. چه نیکو و زیباست که در برخورد و ملاقات با دیگران، قبل از هر چیز جنبه های مثبت و یا روح الهی را در وجودشان نظاره گر شویم تا بتوانیم از ورای چهره های ناخوشایند برخی از انسان ها آن چهره الهی و انسانی شان را مشاهده نماییم. لذا این امر حاصل نمی آید جز آن که درونمان را زیبا و الهی کنیم •. با نقایص دیگران مغز خود را خسته نکنید. با هر کس که ملاقات می کنید فقط جنبه های خوب و مثبت و قوی او را ببینید. راکسین • این عادت را در خود پدید آورید که همیشه جنبه های خوب کارهای مردن را ببینید. مهمتر از آن، این که جنبه های خوب کارهای آنان را همه جا مطرح کنید. کویلز بهره بردن از مراقبه (مدیتیشن) و دعامهم ترین تکنیک برای غلبه بر منفی نگری و ارتقاء تفکر خود، بهره جستن از مدیتیشن یا تمرین و تقویت فکر است. به جرأت می توان گفت که بدون مدیتیشن زندگی کردن یک اشتباه بزرگ است. مدیتیشن یک نیاز عملی و نظری برای ایجاد قدرت درونی ماست. «سوآمی شیواناندا» در کتاب سرور الهی چنین می نویسد: «بدون کمک مدیتیشن بشر نمی تواند به سطح کمال و فرشته بودن خویش دست یابد. بدون کمک مدیتیشن فرد نمی تواند خود را از بند ذهنیات آزاد کند و به رهایی فناپذیری یا جاودانگی دست یابد. مدیتیشن نردبان اسرارآمیزی است که فرد را از زمین به بهشت، از اشتباه به حقیقت، از تاریکی به روشنایی، از درد به سرور، از بی قراری به صلح و آرامش، از جهالت به دانش و از فنا به زوال ناپذیری می رساند.» بدون شک به خاطر لزوم انکار ناپذیر مدیتیشن در زندگی انسان است که خداوند بزرگ از همان ابتدای خلقت انسان و پیش از اعطا نمودن فرصت زندگی به او، نماز را به عنوان یک مدیتیشن کامل، واجب و لازم نموده است! به صراحت می توان ادعا نمود نماز که در فرهنگ آسمانی به آن تأکید فراوان شده است یک مدیتیشن کامل و یک روش بسیار مؤثر و فراگیر برای غلبه بر هرگونه منفی نگری و ملکه نمودن مثبت اندیشی در ذهن خود می باشد، به شرط آنکه آن را درست و جای آوریم. هنگام نماز است که با جملات و مفاهیمی گسرنده و آرامش بخش ارتباط برقرار کرده و خودمان را به «او» می سپاریم و فقط از او یاری می جویم! هنگام نماز است که به زوایای شخصیتی خود پی برده و پیوندی جانانه با خالق هستی بخش خویش برقرار نموده و در دریای الطاف بی کران «او» عشق و محبت و کمال و اقتدار و سلامت و امنیت را برای خود و دیگران طلب می نماییم. هنگام نماز است که از حرکت خسته کننده و رنج آور زندگی و محدودیت های آن می ایستیم تا جسم و روح خود را با اندیشه های متعالی و راهبر آشنا کرده و قلب و ذهن خود را از هرگونه آلودگی و منفی نگری و کج اندیشی پاک و زلال سازیم. دعا و به ویژه دعاهای بعد از نماز نیز یک روش مؤثر برای پیوند روح و فکر خود با منبع و سرچشمه وجود دارد. رها شدن از گناه آنچه بین انسان و حقایق و خوبی های، بین انسان و خدا و بین انسان و نیروی درون خویش فاصله ایجاد می کند، گناه است. گناه که حاصل اشتباهات، خطاها و کج اندیشی های انسان می باشد عاملی بسیار مهم و انکارناپذیر در افتادن انسان به دام یأس و نگرانی و منفی نگری و محدود بینی می باشد. گناه کردن یعنی خروج از مسیر حقیقت و روشنایی و خروج از مسیر سلامتی و خودباوری و کمال و مثبت اندیشی. لذا گناه به طور کامل منفی بالفطره است. در واقع هر گناهی که مرتکب می شویم ضعف و منفی نگری را وارد ذهن خویش می نماییم. به همین خاطر رها شدن از گناه که همان توبه کردن و تزکیه نفس و پاک نمودن درون خود و پناه بردن به خالق هستی و نیروی لایزال الهی می باشد، مثبت اندیشی و وسعت



نگری و آزادی را برای انسان به ارمغان می آورد، تا انسان سبکبال و آزادانه و دور از دغدغه های بی مورد و دست و پاگیر زندگی (که همگی شان وابستگی و اسارت به همراه دارند) با سر دادن سرود عشق و حقیقت و با امید و اطمینان به خود و خالق خود مسیر رو به رشد و روشنائی زندگی را با لذت و شادابی طی نماید. تغییر شرایط منفی به مثبت • هر فکر منفی را با یک فکر مثبت عوض کنید، با این شگرد صحن ضمیر ناخود آگاه را پاک و مصفا خواهید کرد. ژوزف مورفی • در برخورد با یک موقعیت باید بیشتر به جنبه های مثبت آن و امکاناتی که می تواند با خود به همراه داشته باشد اندیشید نه به جنبه های منفی و محدود کننده آن. آنتونی رابینز خندیدن به موقع و شاد بودن • خنده به جافکر را قوی و بدن را توانا می گرداند. حضرت محمد (ص)

## سفری در مغز

تونی بازان

ما می خواهیم بر روی مطالعاتی که طی ۵۰ سال گذشته بر روی مغز انجام شده است ، سفری مافوق صوت داشته باشیم . این سفر از آزمایشگاه پروفیسر «راجری» در « کالیفرنیا » آغاز شده و شرایطی را توصیف می کند که سبب شد او در سال ۱۹۸۱ برنده ی جایزه نوبل شود . در دهه های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ ، پروفیسور " اسپری " در حال مطالعه بر روی عملکرد امواج مغزی بود. برای کشف فعالیت های متنوع فکری و تاثیرات آنها بر روی امواج مغزی " اسپری " و همکارانش از داوطلبان خواستند تا در اجرای چند تکلیف روحی متفاوت آنها را یاری دهند. این تکالیف عبارت بود از : جمع و تفریق کردن اعداد به صورت فکری ، هنگام خواندن شعر ایجاد تصویر ذهنی از خطوطی که قبلا- به خاطر سپرده بودند ، فریفتن ، نگاه کردن به رنگ های مختلف ، رسم مکعب ، حل برخی از مشکلات منطقی و به رویا فرو رفتن " . اسپری " پیش بینی کرد که امواج مغزی به نوعی هنگام انجام امور مختلف با یکدیگر متفاوتند و پیش بینی او صحت داشت . چیزی که او پیش بینی نکرده بود و یافته ای که طرز فکر انسان را دوباره ی پتانسیل مغز انسان و توانایی اش برای تفکر خلاق عوض نمود ، افشای موضوع زیر بود : به طور متوسط مغز فعالیت هایش را به شکل غریزی به عهده نیمکره ی سمت چپ مغز ( کرتکس چپ ) و نیمکره سمت راست ( کرتکس راست ) می گذارد . این تحقیق به نام « مغز چپ و راست » معروف شده است . عملکرد مغز به طریق زیر بین دو نیمکره تقسیم می شد . مغز چپ

راست کلمات      آهنگ منطقی      درک سه بعدی اعداد      درک

حجم متوالی      تصورات درک خطوط      رویاهای روزانه تجزیه و تحلیل

رنگ فهرست      کلیت " اسپری " همچنین کشف کرد که وقتی کرتکس راست مغز فعال است نیمکره چپ مغز تمایل دارد حالت مراقبه و آرامش به خود گیرد و به شکل مشابه اگر کرتکس چپ مغز فعال باشد ، طرف راست حالت آرام و آسوده به خود می گیرد . به نظر می رسید که نیمکره راست و چپ مغز با هم « مکالمه » داشتند . سمت چپ مغز ، اطلاعات را دریافت می کرد و آنرا به سمت راست مغز ارسال می داشت و این سمت نیز با روش خود اطلاعات را پردازش می کرد و دوباره آن را به چپ می فرستاد و به همین ترتیب .... با این فرایند ، دو نیمکره مغز برای ساخت اطلاعات همکاری می کردند و با ادغام عناصر متفاوت به نیروی خلاق و نبوغ خود می افزودند . در اوایل دهه ۱۹۸۰ ، اصطلاح « مغز چپ - راست » در سراسر جهان شناخته شد و کتابهای زیادی درباره این کشف خارق العاده منتشر شد و این شروع مشکلات بود. شاید شنیده باشید که فعالیت های نیمکره چپ مغز ، تحت عنوان فعالیت های « هنری ، آفرینندگی و احساسی » طبقه بندی می شوند. مشکل دوم ، اصلی ترین است . فعالیت های ذهنی نیمه چپ مغز تمایل دارند نام فعالیت های « مردانه » و فعالیت های خلاق و احساسی نیمه ی راست مغز نام فعالیت های « زنانه » به خود گیرد . این عقیده به شکل خطرناکی اشتباه است . ثمرات خلاقیت ۱- برای امتحان کردن زندگی تان از مهارتهای تمامی مغز خود استفاده کنید . ببینید به چه میزان از مهارتهای مغز چپ خود استفاده می کنید و آنرا پرورش می دهید . همین کار را

با مغز راست خود انجام دهید. به آن مناطقی از مغز چپ و یا راست خود که توجهی ندارید توجه بیشتری معطوف دارید و بلافاصله شروع به تمرین و قوت بخشیدن به آنها نمایید. ۲- تعلیم و تربیت اگر شما فرزندی دارید، سعی کنید در تمام طول تحصیل آنها، فکر کردن با هر دو سمت مغز را به آنها بیاموزید. خصوصاً در مدرسه، در ارتباطات اجتماعی و در منزل، سعی کنید فرزندان تحت تعلیمی متوازن قرار گیرند تا بتوانند زندگی خلاق تر و کامل تری داشته باشند و دیگر اینکه همین اصول را در زندگی خلاق تر و کامل تری داشته باشند. ۳- استراحت کنید. با کمال تعجب باید گفت که فکر کردن با تمام مغز (اگر می خواهید کاملاً و حقیقتاً خلاق باشید) نیاز دارد تا به طور مستمر به آن استراحت دهید. ۴- بدون هدف قدم بزنید. رومی ها، ضرب المثل خاصی دارند: "هنگام قدم زدن مشکلات را حل کن." آنچه که آنان با این ضرب المثل به آن رسیده اند این است که اگر مغز خود را به یک پیاده روی دعوت کنید، خصوصاً در حاشیه و اطراف شهر، حرکات یکنواخت اعضای بدن، آهنگ یکنواخت و نیرومند تر تلمبه ی قلب، میزان بالای نفوذ اکسیژن به درون خون و سروری که بر چشمها، گوش ها و دیگر حواس غالب می شود، به مغزتان جاری می گردد و همگی در تفکر خلاق و حل مشکلات شرکت می کنند. ۵- در زندگی روزمره خود خلاق باشید. ۶- نبوغ فکری شما تمام نوابع و قهرمانان کسی را داشته اند که از آنها الهام می گرفتند. الکساندر کبیر و معلم خود ارسطو، جولوس سزار و تمام نوابع رنسانس ایتالیا، همگی مثالهایی از پیشینیان کلاسیک و باستانی هستند! کاترین کبیر از پتر کبیر، محمد علی، از شوگرری رابینسون، ایساک نیوتن از سقراط، استفان هاوکنگ از ایساک نیوتن الهام گرفته اند. تکنیکی که این بزرگان به کار می گرفتند این بود که در ذهن خود با این قهرمانان به صحبت می پرداختند و از آنان برای دریافت «افکار» و «الهامات» کمک می خواستند. این نوع تکنیک برای تفکر خلاق می تواند توسط همگان در زندگی طبیعی روزمره بکار رود و آنان را در بدست آوردن اهداف فرهنگی و علمی یاری کند. افرادی که تونی بازان از نبوغ فکری شان بهره می برد عبارتند از: لئوناردو داوینچی، به خاطر خلاقیت و اکتشاف بی پایانشملکه الیزابت اول، بخاطر توانایی اش در غلبه بر مشکلات و ثابت قدم بودن و در عین حال انعطاف پذیری اش و اینکه با سرعتی غیر قابل وصف از همه چیز درس می آموخت. بودا، به خاطر کشف عمیق خود و توانایی اش در ریاضت کشیدن محمد علی، به خاطر خلاقیت و اصالت او که با دفاع کردن از گروه اقلیت آمیخته بود. موری هی یوشیا، کاشف هنر رزمی "آیکیدو" در ژاپن. در هنر رزمی آیکیدو فرد مقابل در عین حال ثابت قدم و پابرجاست، سعی دارد وحشیگری را به آرامش تبدیل کند. ۸- تاکید بر روی مغز راست هر قدم هم که فرهنگ و مدرسه بر روی مهارت های مغز چپ، تاکید داشته باشند، شما سعی کنید آنرا با مهارتهای سمت راست کامل کنید. به راههایی بیاورید که بتوانید مهارت های مغز راست را در زندگی تان بکار برید، با انجام این عمل خواهید توانست زندگی موثر تر و لذت بخش تری بسازید. ۹- از هر دو سمت بدن خود استفاده کنید. با استفاده از هر دو قسمت بدن خود از هر دو سمت مغز خود بهره می برید. تردستی را بیاموزید و از دست غیر فعال خود بیشتر استفاده کنید. مثلاً موهایتان را شانه بزنید، دندانهایتان را مسواک بزنید، ماهی تابه را روی اجاق گاز بگذارید، بنویسید و بسیاری از کارهای دیگر... حتی می توانید از کارد و چنگال ولو به اشتباه، با دست دیگر استفاده کنید. فصل پنجم شما به عنوان یک موسیقی دان خلاصه‌فصلی که در آن کشف خواهید کرد که چرا عده ی کثیری از جمعیت دنیا معتقدند آنان یم موسیقیدان خلاق نیستند و نمی توانند آواز بخوانند. شما از اساتید موسیقی درسهایی خواهید گرفت (پرندگان) و متوجه می شوید که بیشتر اوقات از عمر خود را حداقل به نواختن دو دستگاه مختلف موسیقی گذرانده اید و شما هزاران تصنیف موسیقی را نواخته اید! نه تنها این کار، بلکه در تمرین خلاقیت خود خواهید آموخت که چگونه استعداد خارق العاده ی خود را بسازید. چرا اینگونه است که ۹۵٪ از مردم دنیا که مورد تحقیق قرار گرفته اند، با درکی که از هنر خلاق دارند، معتقدند که "می دانند" نمی توانند یک موسیقیدان باشند و چون نقاشان، خلاقیت در موسیقی نیز نعمتی است که فقط در عده ی خیلی از مردم به ودیعه نهاده شده است؟ همچون نقاشان، عده ای از مردم سعی کرده اند موسیقی را نیز خلق کنند اما احساس کرده اند که شکست

خورده اند. اما آیا آنان به واقع شکست خورده اند؟ یا آنان رمز و راز یک موسیقیدان خلاق بودن را نمی دانند؟ برای داشتن یک زاویه دید بهتر بر روی این موضوع، اجازه بدهید ببینیم که پرندگان چگونه آواز می خوانند! پرندگان چگونه موسیقی را می سازند! در ژاپن، میلیون‌ها نفر از مردم پرنده های آوازه خوان را در منزل نگهداری می کنند و به این دلیل تقاضا برای چنین پرندگانی بسیار زیاد بود. سوزوکی با خود فکر کرد یکی از بهترین مکان ها برای مطالعه ی تکامل آواز پرندگان یکی از این خانه های پرورش پرنده است. جایی که هزاران تخم پرنده ی آوازه خوان در انتظار بیرون آمدن جوجه های این پرندگان است. سوزوکی با کمال تعجب دریافت که جوجه های کوچک ذاتا قادر به آواز خواندن نیستند. آن ها به صدای "استاد آوازه خوان" که توسط پرورش دهنده ی آنان در آن محل گذاشته شده بود گوش فرا می دهند و پس از صدها بار تلاش بالاخره می آموزند که چگونه درست شبیه استاد آوازه خوان آواز بخوانند. به عبارت دیگر درست همانند هنر نقاشی، پرندگان آوازه خوان نه به شکلی جادویی بلکه از طریق تمرین و تقلید از اساتیدی که از هزاران سال پیش خواندن را آموخته بودند، چگونگی آواز خواندن را می آموختند. سوزوکی حقیقتی را کشف کرد که مربوط به مغز تمامی پرندگان بود، مغز تمامی حیوانات و مغز تمامی انسان ها: آواز خواندن و موسیقی خلاق، مهارت های آموخته شده ای هستند که از طریق تقلید و تلاش مستمر به سوی کمال بدست می آید. مطالعه موردی - لودوینگ ون بتهووندر سال ۱۷۷۰، بتهوون نه تنها یک موسیقیدان بود، بلکه در دنیای موسیقی به دنیا آمد. بیشتر اقوام او، خواننده و نوازنده ی پیانو و آلت های دیگر موسیقی بودند و پدر او تا آن جا که امکان داشت او را در بهترین آموزش موسیقی غرقه ساخته بود. در نتیجه بتهوون تحت نظر بهترین نوازندگان عصر خود تعلیم یافت. از جمله هایدن. زندگی و تکامل در معیت چنین خوبها، بهترین ها را نتیجه داد. در شهری که بتهوون در آن زندگی می کرد موسیقی جایگاه خاصی داشت و خود را به شکل جشنواره، گردهم آیی هایی در خانه یا بیرون از منزل به عنوان کنسرت، نوازندگان خیابانی و نواختن و خواندن در کلیسای محلی ظاهر می ساخت. درست به همان شکلی که شما زبان کلمات را آموختید، بتهوون با همان آرامشی که شما داشتید و با همان ظرافت "زبان نت ها" را آموخت. فقط به ساعاتی فکر کنید که با فرزند خود و مغز او سپری کردید تا زبان تمرین کند و بیاموزد و اینکه هر ساله در مدرسه چه مدت زمانی را برای فراگیری زبان طی کرده اید، بتهوون نیز با همان جدیت کار کرد! مطالعه ی موردی - یوهان سباستین باخ چون بتهوون و موتزارت، هنرمندی توانمند و حیرت آور بود. او ذاتا هنرمند بود و اگر کلمه ی "پرکار" به عنوان مترادف "ذاتا" بکار برده شود پس هنر او به واقع ذاتی بود! باخ در سال ۱۶۸۵ همچون بتهوون و موتزارت، در خانواده ای چشم به جهان گشود که اساسا توسط موسیقیدانان احاطه شده بود. آنان به برادر کوچک خود «یوهان سباستین» آموختند تا برای برادر دیگرشان که کمی از یوهان سباستین بزرگتر بود، به نام «یوهان کریستوف» ارگ و پیانو را بنوازد. خانواده ی باخ از روش سنتی تبادل اطلاعات استفاده می کردند. دانش آنان سینه به سینه می چرخید و آنان از خود به عنوان خانواده ی موسیقیدان شماره ی هفتاد یاد می کردند! این کامیابی ژنتیکی نبود بلکه کامیابی سنت خانوادگی و دانش مشترکی بود که به «یوهان سباستین» جوان به ارث رسیده بود. باخ برای خود الگوهای جدیدی خلق می کرد. یکی از آنها، نوشتن شعر یا داستان شعری بود که با آواز یک نفره همراه موسیقی خوانده می شود. او این کار را هفته ای یک بار حتی در مواقعی که بیمار بود نیز انجام می داد. او با فروتنی اعلام کرد: «هر کس به اندازه ی من سخت کوش باشد، مانند من خواهد شد». سخت کوشی از نظر او به معنای روزی ۱۰ تا ۱۸ ساعت کار به مدت ۶۰ سال بود. جمعا ۵۰۰/۳۲۸ ساعت! ثمرات خلاقیت ۱. آواز بخوانید. برگردید (یا حتی با ذوق بیشتر) به خواندن ادامه دهید. در دستشویی و یا در حمام. اگر کسی از شما گله کرد، از آنان بخواهید در این راه شما را یاری دهند. ۲. برقصید! رقصیدن یکی از راههایی است که از طریق حواس، با آهنگ، خود را بیان می کنید. تمرین انواع رقص ها را آغاز کنید، از رقص های تند گرفته یا رقص های پرشی (که البته برای قلب و مغزتان نیز خوب است) و یا رقص باله. هر گاه می رقصید (و هر چه بیشتر بهتر) مقدار بیشتری از خلاقیت خود را از طریق تجربه و آموختن حرکات و ریتم های جدید آزاد سازید

۳. برای خود یک آلت موسیقی جدید بخرید. به یک فروشگاه آلات موسیقی بروید و به تماشا بپردازید. برای خود یک ابزار موسیقی ساده خریداری کنید، چیزی شبیه سوف یا طبل دو طرفه، گیتار و یا ارگ نیز بسیار مرسوم است. تصور کنید که آرشیو ذهنی صداهای جدیدی را برای خود تولید می کنید و در عین حال با گوش دادن به موسیقی های کشورهای مختلف گوش خود را تقویت کنید. بزودی می فهمید که چگونه تمامی دنیا به شکل شگفت آوری سرشار از موسیقی خلاق است. این عمل سبب تقویت این آگاهی می شود که هر کسی می تواند یک موسیقیدان باشد و اشکال بیان موسیقی خلاق، حد و مرزی ندارد. ۴. محدوده ی خود را گسترش دهید. باید آن چه را که فکر می کنید واقعیت و حد و مرز شما را می سازد بیابید. اگر فکر می کنید نمی توانید آواز بخوانید یا هر آلت موسیقی را بنوازید، پس واقعا نمی توانید. توان شما قطعی است، به همان میزان که اگر فکر می کنید می توانید آواز بخوانید یا آلت موسیقی را بنوازید، پس واقعا خواهید توانست. توان شما نامحدود خواهد بود. این قانون توسط کاشف و رهبر "ارکستر فیل هارمونیک بوستون" پروفیسور "بنیامین زندر" عنوان شد. پروفیسور "زندر" شیوه ای منحصر به فرد در آموزش نوازندگی خلاق به هنرجویان پیشرفته ی موسیقی داشت. ۵. به خود یادآوری کنید که یک موسیقیدان خلاق هستید. به طور مستمر به خود یادآوری کنید که یک موسیقیدان خلاق هستید. هر گاه صدای آواز پرنده ای را می شنوید، به خاطر آورید که آنان نیز توسط تقلید و پافشاری، آواز خواندن را آموختند. ۶. فرصت های بزرگ موسیقی خلق کنید. اکنون که می دانید یک موسیقیدان خلاق هستید از هر فرصتی برای ابراز خلاقیت خود استفاده کنید. در مراسمی شرکت کنید که بتوانید آزادانه سرودهای ملی یا آوازهای دسته جمعی بخوانید. به میهمانی بروید، اما فقط ننشینید و تماشا کنید، بلند شوید و آواز بخوانید! مهم نیست که اولین تلاشهایتان تا چه میزان خوب از آب در می آید، پافشاری کنید تا بهتر شود. در جشن ها و کلپ ها، با موزیکی که می نوازد، همراهی کنید و بخوانید. ۷. معلم موسیقی بگیرید. قانون ساده برای یافتن یک معلم خوب این است که او شخصی باشد که • به هر سازی که می خواهید بنوازید، وارد و تعلیم دیده باشد • معتقد باشد که شما هر شکل از موزیکی را که دوست دارید، می توانید بنوازید و این کار را با انرژی، اشتیاق و فکر مثبت انجام دهد. ۸. اخبار خوب را اشاعه دهید. اگر هر یک از دوستان یا همکاران شما درباره ی عدم داشتن خلاقیت در موسیقی با شما به بحث پرداخت، از اطلاعاتی که آموخته اید استفاده کنید تا به آنان کمک کنید از زندان تنهایی، یکنواختی و بی صدایی که در آن زندگی می کنند رهایی یابند و همان طور که می دانید به شکل فزاینده ای خواهید توانست با خوانندگان و نوازندگان بیشتری آشنا شوید و این سبب می شود زندگی شما بیش از پیش آشنا شود و این سبب می شود زندگی شما بیش از پیش شکل سمفونی به خود بگیرد. فصل ششم: ایجاد خلاقیت، نیروی سرعت و حجم یک تفکر خلاق سلیس، به تعداد تصوراتی بر میگردد که می توانید در ذهن خود خلق کنید و هم چنین به سرعتی که آن ها را خلق می کنید. فصاحت، یکی از اهداف اصلی متفکرین خلاق و نوابغ بزرگ است. این هدف به تنهایی می تواند ایجاد مشکل کند و آن مشکل، کیفیت است. اگر سعی کنید با سرعت بیشتری بیندیشید و تصورات بیشتری را در ذهن پرورانید، بر سر کیفیت اندیشه ی خلاق شما چه خواهد آمد؟ آیا کیفیت آن بالا می رود، در یک سطح باقی می ماند و یا پایین می آید؟ با کمال تعجب و تشکر باید پاسخ داد که تعداد و سرعت تصورات بالا- می رود و کیفیت عمومی این تصورات نیز همین طور است. به عبارت دیگر در تفکر خلاق، می توانید هم کیک خود را داشته باشید و هم آن را بخورید! بگذارید نگاهی به اندیشمندان خلاق بزرگ بیندازیم و ببینیم این فرآیند چگونه در مورد آنان صدق می کند. حجم و میزان تولید خلاقیت در این متفکرین متحیر کننده است: ماری کوریاین دانشمند بزرگ نه یک جایزه بلکه دو جایزه ی نوبل دریافت کرد و نیز در مورد دو موضوع متفاوت، فیزیک کو شیمی. حوزه ی کاری او در مورد مغناطیس مواد رادیواکتیو و توسعه ی طبیی موارد مصرف اشعه ی ایکس بود. او هم چنین رادیوم و پولونیوم را کشف کرد. لئوناردو داوینچیاو ایده های زیادی را درباره ی موضوعات مختلف کشف کرد که هنوز هیچکس قادر نشده است آن ها را شمارش کند. چارلز داروین خالق تئوری کامل. او کتابی هزار صفحه ای درباره ی این موضوع تالیف کرده و

بیش از ۱۱۹ مقاله، کتاب و مجله‌ی علمی نیز نوشته است. توماس ادیسون او ۱۹۰۳ اختراع به نام خود ثبت کرده است که هنوز هیچکس در دنیای اختراعات به چنین رقمی دست نیافته است. او همچنین ۳۵۰ دفترچه از کارها و ایده‌هایش دارد. آلبرت انیشتین علاوه بر رساله‌ای که درباره‌ی تئوری نسبیت نوشت، ۲۴۰ مقاله‌ی علمی دیگر نیز چاپ کرده است. زیگموند فروید بالغ بر ۳۳۰ مقاله‌ی روانشناسی منتشر کرده است. گوات بحر العلوم بزرگ آلمانی و نابغه‌ای که در نوشته‌هایش از ۵۰/۰۰۰ لغت متفاوت استفاده کرده است. گری کاسپاروف بزرگترین شطرنج باز تاریخ، در هزاران بازی بزرگ جهانی شطرنج در آن واحد بازی می‌کرد، تجزیه و تحلیل می‌کرد، به خاطر می‌سپرد و به شکلی خلاق تفسیر می‌کرد. موزارت در مدت عمر کوتاه خود، این نابغه‌ی خلاق دنیای موسیقی بیش از ۶۰۰ قطعه‌ی موسیقی و ۴۰ سمفونی کامل نوشته است. پابلو پیکاسو این خلاق عظیم قرن بیستم بیش از ۲۰/۰۰۰ نقاشی کشیده است. رامبراند کارهای بسیاری انجام می‌داد از جمله تجارت. او بیش از ۶۵۰ نقاشی و ۲/۰۰۰ طراحی از خود به جای گذاشته است. ویلیام شکسپیر این نابغه‌ی خلاق که بزرگترین نویسنده‌ی انگلستان در تمام ادوار است در کمتر از ۲۰ سال، ۳۷ نمایشنامه و ۱۵۴ غزل از خود به جای گذاشته است. فهرست بالا نشانگر سوء تفاهمی مشترک است که نوابغ فقط تعداد محدودی عقاید را خلق می‌کنند و سپس آن را بسط می‌دهند. اما در واقع عکس این موضوع نیز صدق می‌کند که: آنان تعداد بیشماری از عقاید را خلق می‌کنند، سپس خلاقیت خود را به عنوان راهی برای پیشرفت زندگی شان تسریع می‌بخشند و انرژی خلاق آنان از آن چه که قبلاً انجام داده‌اند بیشتر و بیشتر، نیرو جمع‌آوری می‌کند. و آیا بدین ترتیب است که نوابغ خلاق یکی پس از دیگری عقاید عالی را بیرون می‌ریزند؟ قطعاً نه! آن چه که آنان انجام داده‌اند این است که فقط عقاید را بیرون ریخته‌اند. بسیاری از این عقاید، خاص نبوده‌اند اما این عقاید «غیرخاص» است که سبب می‌شود عقاید خاص مشخص و پدیدار شوند. با بیرون ریختن عقاید به طور مستمر، صرف‌نظر از کیفیت آنها، نوابغ خلاق این طور القاء کرده‌اند که این عقاید از کیفیتی بالا- نیز برخوردارند. آنان برای مغز راست و چپ خود تسهیلاتی فراهم کردند که اجازه داشته باشند با هم مرتبط باشند و فرآیندی از افکار «چندگانه» و مشترک را بوجود آورند که فقط مختص به کسانی است که از «چگونگی استفاده از مغزهایشان» آگاهند. لئوناردو، بهترین مثال برای توضیح این موضوع است. در یادداشت‌هایش کتباً نوشته است که او به افکار پراکنده اجازه‌ی ورود به ذهنش را نمی‌داده و بدین ترتیب افکار «خلاق» جای کافی برای ورود به آن جا را داشته است. توماس ادیسون، یکی از هواخواهان لئوناردو با این روند آشنا بود. او خلاقیت را صداقت، خوبی و لذت در کار و تفریح می‌دانست. او یک درصد از خلاقیت را مربوط به الهامات و ۹۹ درصد از آن را کار و زحمت کشیدن می‌دانست. او خود به همین طریق عمل می‌کرد! او ۹/۰۰۰ بار ساخت شیشه‌ی لامپ را امتحان کرد و ۵۰/۰۰۰ بار سعی کرد تا توانست مخزن باتری را بسازد. ثمرات خلاقیت ۱. به تفکر خود سرعت ببخشید. اکثر مردم با سرعتی متوسط می‌اندیشند که در حقیقت پایین‌ترین میزان ممکن برای اندیشیدن است. فقط با دانستن این مطلب و با تمرکز بر روی سرعت تفکر خود در می‌یابید که سرعت خلاقیت در شما رو به افزایش است. ۲. بدانید که توانایی شما در تولید ایده‌های جدید نامحدود است. به زندگی گذشته‌ی خود نگاهی دوباره بیندازید و کارهایی را که انجام داده‌اید و بنا به تعریف، «خلاقیت» یا «خلاق» نامیده می‌شوند، علامت بزنید. هر چه عمیقتر به نیروی خلاق و نامحدود خود پی ببرید، مغز شما به طور طبیعی دروازه‌های خلاقیت خود را بیش از پیش می‌گشاید. ۳. ارتباط بین چیزها را سریعتر درک کنید. ۴. فرهنگ لغات مورد استفاده‌ی خود را وسعت ببخشید. اگر هر روز یک کلمه‌ی جدید را به فرهنگ لغات خود اضافه کنید توانسته‌اید هر ساله بیش از ۳۶۰ کلمه‌ی جدید را به آن بیفزایید و بدین معناست که شما در مغز خود ۳۶۰ مرکز جدید برای ایجاد ارتباط خلق کرده‌اید که آماده‌اند تا ایده‌های احتمالی جدید را بقایند و بگیرند. ۵. سرعت تمرین و کشیدن اشکال هندسی. ۶. برخی از صفحات دفترچه‌ی نقشه‌ی ذهنی خود را خالی بگذارید. دفترچه‌ی نقشه‌ی ذهنی خود را بر روی میز تحریرتان و یا کنارتان بگذارید تا هر گاه ایده‌ای جدید به ذهنتان رسید سریعاً در آن یادداشت کنید و یا مطمئن شوید که دفترچه‌ی یادداشت دیگری را با خود حمل



می کنید تا هر گاه «انفجار خلاقیت» به سراغتان آمد آن را به صورت نقشه ی ذهنی در آورید. فصل هفتم: ابداع و انعطاف پذیری

خلاقیت کنون آموخته اید که مغز شما یک دستگاه با هماهنگی و همکاری بالا است که برای خلاقیت طراحی شده است و می توانید با ادغام دو طرف آن، نیروی خلاقیت را در خود چند برابر کنید. خصوصا اگر افکارتان را توسط نقشه های ذهنی قابل مشاهده سازید. در تکمیل گفته ی بالا، اکنون می دانید که شما طبیعتا دارای نبوغ موسیقی و نقاشی هستید و پتانسیل شما در ایجاد خلاقیت قطعی و نامحدود است. توسعه ی انعطاف پذیری و ابتکار در تفکر خلاق، انعطاف پذیری چون انعطاف پذیری جسمی است. بدان معنا که مغز شما قادر است بدون تلاش و با سیالی تمام به تمام جهات و زوایا حرکت کند. ابتکار خلاق به چگونگی متفاوت بودن، منحصر به فرد بودن، خاص بودن، غیر معمول بودن و دور بودن از افکار واقعی مرتبط است. هنگامی که به "ابتکار" می اندیشید ارزش این را دارد که به "نیروی گریز از مرکز" نیز بیندیشید. اما نیروی گریز از مرکز به واقع به چه معناست؟ «گریز» از «مرکز» پس فردی که از مرکز می گریزد، فردی است که از مرکز گریزان است و از سیر عادی منحرف شده است. در تفکر خلاق، غیر عادی بودن مهمترین چیز است! چگونه به آن نائل می شوید؟ سه راه اصلی وجود دارد: ۱- دیدن همه چیز از زوایای دید متفاوت یک فرد معمولی به همه چیز از یک زاویه می نگرد، از زاویه نامحدود دید خودش. یک نابغه خلاق چیزها را از زوایا، جهات و دیدگاههای مختلف و نامحدود می بیند. این توانای که چیزها را از گوشه های متفاوت بنگرید، به همان میزان که مباحث شاعری، تحصیل، عمل کردن و رهبری گسترده است، کیفیت لازم برای نبوغ است. چند مثال شگفت انگیز می تواند این نکته را به تصویر بکشد. مطالعه موردی- الکساندر کبیر الکساندر کبیر که خلاقیت بی پایان او در اختراعات نظامی و استراتژی جنگی به او لقب بزرگترین فرمانده ی نظامی و رهبر دوران را داده بود. او به این معروف بود که به همه چیز با دیدی متفاوت می نگریست. و این دید به انسان ختم نمی شد بلکه حیوانات را نیز شامل می شد. اسبی بزرگ چون اسب اسکندر کبیر به الکساندر کبیر معرفی شد. هیچکس قادر نبود چنین جانور چموشی را رام کند و از او سواری بگیرد و همه در شگفتی بودند که او چگونه قادر به انجام چنین کاری خواهد بود. او نتوانست؟ برعکس همه که سعی می کردند در مقابل این حیوان مقابله و مقاومت کنند او ذهن با او به نبرد پرداخت. او دریافت که این اسب از یک چیز می ترسد، از سایه اش. بنابراین الکساندر، اسب را گرفت و صورت او را به سوی خورشید بر گرداند. هنگامی که سایه ی او ناپدید شد و اسب آرام تر شد، الکساندر از اسب بالا رفت و او را رام کرد. مطالعه موردی - شاه مارتین لوتر رهبر حقوق مدنی سیاه پوستان، در دهه های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ برای ایجاد عدالت اجتماعی و از میان برداشتن تبعیض نژادی و نفاق بین سفید پوستان و سیاه پوستان در آمریکا، بدون خستگی جنگید. رهبری خیر خواهانه و سخنانی های هوشیار کننده ی او دهها هزار نفر از مردم را هم در آمریکا و هم در سراسر دنیا ترغیب کرد تا در جهت اعمال غیر وحشیانه اقدام کنند و آنرا در وجدان دولت بیدار سازند. شاه در دیدن چیزها از دیدگاه دیگران مهارت داشت: از این که این سیاه پوستان بیکار فقیر نیز همانند همسایگان سفید پوست خود در جستجوی کارند، همانگونه که کارگران سفید پوست فقیر نگران گذران زندگی خانواده ی خود هستند و همان گونه که رئیس جمهوران و سیاستمداران سعی دارند رای دهندگان خود را به هر نحوی راضی نگهدارند. این کسب موفقیت به آن دلیل بود که او می توانست نظرات و مشکلات دیگران را ببیند و درک کند. ۲- ساختن تلفیقات خلاقانه بر توانایی دیدن چیزها از نقطه نظرات متفاوت، خلاقان بزرگ قادر بودند چیزها را به شکلی به هم پیوند دهند که هیچکس تا آن زمان به ذهنش خطور نکرده بود. بار دیگر چند مثال می تواند این موضوع را روشن تر سازد. مطالعه موردی - ایساک نیوتن بررسی تلفیق سرنوشت این دو "توپ" متفاوت بود که جرقه ی فرآیند تفکر خلاق در ذهن او زده شد و سبب شد یک تئوری شکل بگیرد که هنوز در علوم مهندسی نوین بسیار کاربرد دارد. ۳- معکوس کردن چیزها راه دیگر ساختن تلفیقات نوین، هنر خلاق «معکوس نمودن» است. در این روش شما هر چه را که موجود است می گیرید و معکوس می نمایید شما اغلب این روش را بسیار مفید و با نتیجه ای انحصاری می یابید. مطالعه ی موردی - محمد علیاکثریت مردم از محمد علی به عنوان یکی

از بزرگترین ورزشکاران صد سال گذشته یاد می کنند . علی برای پیشرفت خود از تکنیک تفکر خلاق معکوس نمودن استفاده می کرد . همه معتقدند که افراد سنگین وزن قادر به رقصیدن نیستند ، اما او می رقصید ! همه معتقدند که هنگام ورزش بوکس دستها باید بالا باشد ، علی دستهایش را پایین می گرفت . همه معتقدند افراد با جثه بزرگ نمی توانند سریع عمل کنند ، علی سریعترین بوکس باز جهان بود ! توانایی علی در معکوس ساختن طرز تفکر سنتی بود که او را قادر ساخت سطح ورزشی خود را به بالاترین سطح برساند . مطالعه ی موردی - دیک فاسبریدر دهه ۱۹۶۰ ، یکی از ورزشکاران در رشته ی پرش از روی مانع به نام دیک فاسبری مثل تمام ورزشکاران دیگر آموزش دید که از روی موانع بپرد . فاسبری سؤال را وارونه از خود پرسید : چه اتفاقی خواهد افتاد اگر من وارونه و از پشت از روی موانع بپریم ؟ پاسخ چنان بود که توانست ارتفاع بیشتری را بپرد ! با وارونه نگرستن به موضوع ، فاسبری نه تنها توانست تکنیکی جدید را در ورزش پرش ابداع کند بلکه برای همیشه این ورزش را دگرگون ساخت و با نام این تکنیک جدید « پرش فاسبری » جاودان ماند . ثمرات خلاقیت ۱- گوش دهید ! هنگامی که کسی چیزی را برایتان توضیح می دهد و یا سعی دارد نکته ای را در یک بحث یا مشکل خاطر نشان کند ، نه تنها به آنچه که می گویند گوش فرا دهید بلکه " به آنچه که هستند نیز گوش دهید . " سعی کنید از نقطه نظرات آنان به موضوع بنگرید و ببینید سعی دارند چه چیز را برایتان توضیح دهند . هنگامی که چنین عمل کنید ، عنوان یک شنونده ی خوب را به خود می گیرید . ۲- خود را به جای دیگران بگذارید . فقط تاکید بر روی نظرات دیگران نیست که اهمیت دارد ، بلکه سعی کنید چیزها را از نقطه نظرات مخلوقات دیگر نیز ببینید . هنگامی که به یک حیوان برخورد می کنید همان کاری را که " تدهاگر " انجام داد ، انجام دهید و سعی کنید جهان ( و خود ) را از آن زاویه بنگرید . ۳- زندگی خود را وارونه کنید ! به زندگی خود و تمام جنبه های آن نگاهی دوباره بیندازید و این بار همه چیز را به صورت واژگون ببینید این تمرین به شما کمک می کند تا نگاهتان تازه تر باشد و ببینید که دقیقا چه می کنید و کی هستید ؟ این کار سبب می شود در مواقع لزوم مواردی را که باید در زندگی تغییری مناسب دهید و مواردی را که رضایت بخش و باارزش است را به حال خود رها کنید . همه چیز از قبیل لباس ها ، دوستان ، غذاها ، اماکن ، فعالیت های فرهنگی و ورزشی را بازبینی کنید . ۴- تلفیقات جدید چیزها را امتحان کنید . همه چیز را در خانه و زندگی روزانه از نو مرتب کنید . انواع جدیدتر غذا را بپزید ، در دکوراسیون اتاق ها از رنگ ها و پارچه هایی استفاده کنید که به طور معمول به استفاده از آنها فکر نمی کنید ، سرگرمی های جدید تری بسازید و چرخه ی فعالیت های اجتماعی تان را گسترش دهید . ۵- بیاموزید جوک بگویید . اگر درباره اش بیاندیشید ، خواهید دید که بهترین جوک ها از تلفیق راهها و چیزهای جدید و نشاط انگیز ساخته شده اند و برخی از مفاهیم استاندارد ، وارونه شده اند . شوخ طبعی فعالیت بی نهایت خلاق است ، پس هر چه بیشتر با مردمی که مدام می خندند و بذله گویی می کنند ، همراه باشید . برای گسترش نیروی تفکر خلاق شما بهتر خواهد بود . ۶- برقراری ارتباط را تمرین کنید . در زندگی روزانه تان به صورت شانس دو موضوع متفاوت را انتخاب کنید و سعی نمایید بین آنها ارتباطی مضحک بوجود آورید . به عنوان مثال : چگونه می توانید بین یک پشه و بازی بکس ، ارتباط برقرار کنید ؟ محمد علی این ارتباط را اینگونه توصیف کرد : « مثل یک پروانه شناور باشید و مثل یک زنبور نیش بزنید » . ۷- فعالیت های گوناگون را در زندگی خود پیوند دهید . فصل ۸- مغز شما : یک ماشین ارتباطی کامل تفکر سرزنده و منبسطدر این فصل شما با اسرار بنیادین تمامی تفکرات خلاق آشنا خواهید شد و به بازیهای درباره ی تفکر خلاق می پردازید که به شما اطلاعاتی خارق العاده درباره ی طرز کار مغز خلاق خود و پتانسیل و نیروی آن داده خواهد شد . تاکنون شاید فهمیده باشید که در تمامی فصول مورد بحث گذشته ، یک مفهوم تداعی شده است ، ارتباط . نفوذ ، انعطاف پذیری ، ابداع و تکنیک های روزانه همگی بستگی به این دنیای جادویی دارند . این رازی است که تمام نوابغ خلاق از آن سود جستند تا شاهکارهای خویش را به ثمر برسانند و نحوه تفکر بنیادین مغز شما را این راز یعنی " ارتباط " تضمین می کند . ثمرات خلاقیت ۱- نیروی خلاق نفوذ را تمرین کنید ثمرات خلاقیت هفت فصل گذشته را یکبار با سرعت مرور کنید و کنار هر یک از آنها که با

عناصر اصلی آن در ارتباط است علامت بگذارید. ۲-ارتباط- خودیابیدر این " بازی " تصور کنید که یک یک رایانه ی کامل هستید. از شما خواسته می شود به تعدادی از اطلاعات دسترسی پیدا کنید و برخی چیزها را در رابطه با آن و نیز در رابطه با خودتان امتحان کنید ۳- نقشه ی ذهنیاز هم اکنون " هر گاه " یک وظیفه ی فکری دارید، نقشه ذهنی آنرا بکشید. از تمرین قبلی خواهید فهمید که یادداشت برداری خطی نه تنها محدود کننده است بلکه چون شمشیر سامورایی ها سبب می شود افکارتان تکه تکه شود و از بین برود. نقشه های ذهنی به شما اجازه می دهند جهان های ارتباطی نامحدودی را که مغزتان می تواند خلق کند، کشف کنید. ۴- اصل ارتباطیکی از سنگ های حاشیه ای به نام فرمول لئوناردوداوینچی، برای توسعه ی فکری بزرگ و خلاق، اصل ارتباطات او است این اصل نخست، از این جا نشأت گرفت که « همه چیز با چیزهای دیگر » در ارتباط است. همانطور که لئوناردو اذعان داشت " : هر چیزی از چیزهای دیگر نشأت گرفته است و هر چیزی از چیز دیگر ساخته شده است و هر چیزی به چیزهای دیگر باز می گردد. " ۵- علت و معلول علت و معلول که اساس علوم جدید است بار دیگر ظرفیت تحیر انگیز مغز در برقراری ارتباط است. علت چیزی است که " به صورت منطقی " به چیز های دیگر مربوط می شود. به عنوان مثال اگر با شخصی مواجه می شوید که عصبانی است فکر کنید که چه اتفاقی افتاده است که این شخص بخصوص در این شرایط عصبانی است. سعی کنید ده دلیل بیاورید. به شکل مشابه، اگر یک دسته پرنده می بینید که در آسمان و در جهتی خاص در حال پروازند و ناگهان جهت خود را تغییر می دهند، سعی کنید پنج دلیل برای تغییر مسیر آنان ذکر کنید و به همین ترتیب الی آخر!

## EQ چیست و چرا مهم تر از IQ است؟

مولفان: تریویس برادبری و جین گریوز مترجم: هادی ابراهیمی - ناشر نسل نو اندیش - خلاصه کتاب: مهین کوشک آباد - به راستی هوش هیجانی (EQ) چیست؟ قدمت توضیحات مربوط به هوش هیجانی تا حدودی به قدمت گزارش ها و توصیفات رفتار انسان است. در کتاب های فلاسفه ی یونان باستان، آثار شکسپیر و توماس جفرسون، متون روان سناسی مدرن، جنبه های احساسی - عاطفی تفکر و تعقل همواره به عنوان اصول اساسی و زیر بنایی طبیعت انسان مورد بحث و گفتگو بوده است. افرادی که مهارت هوش هیجانی را در خود پرورش داد هاند، در واقع این قابلیت و توانایی منحصر به فرد را داشته اند تا به جایی از رشد و خود شکوفایی برسند که از دیگران ساخته نبوده است. هوش هیجانی آن جنبه ی مرموز و اسرار آمیز از وجود هر یک از ماست که تا حدی نا معمول و نا محسوس است و شاید نتوان با چشم سر آن را دید یا لمس کرد. هوش هیجانی در برگیرنده ی تمامی مهارت های رفتاری، کنار آمدن با پیچیدگی های اجتماعی و تصمیم گیری هایی شخصی است که به نتایج مثبت و مطلوب می انجامد. مفهوم هوش هیجانی توضیح می دهد که چرا دو نفر با IQ مساوی می توانند به سطح کاملاً متفاوتی از پیشرفت و خوشبختی برسند. هوش هیجانی به آن دسته از جنبه های زیر بنایی رفتار فردی اشاره دارد که به طور کامل با توانایی های عقلانی و تفکری او متفاوت است. تا به حال هیچ گونه ارتباط مستقیمی میان IQ و EQ مشاهده نشده است. هرگز نمی توان هوش هیجانی را فقط با اتکا به هوش استعداد تحصیلی او پیش بینی یا اندازه گیری کرد. تا همین اواخر این واقعیت اخباری بس جدی و تکان دهنده محسوب می شد، زیرا هوش شناختی یا تحصیلی (IQ) انعطاف پذیر یا به عبارتی تغییر پذیر نیست. به عنوان مثال، IQ پایین فردی که مثلاً در اثر حادثه ای غیر قابل برگشت نظیر آسیب مغزی در تولد شکل گرفته باشد، قابل برگشت، اصلاح یا تغییر نیست. شما با یاد گیری بیشتر یا افزایش معلومات یا محفوظات ذهنی خود با هوش تر نمی شوید هوش یا استعداد تحصیلی (هوش شناختی) قابلیت و توانایی شما در یاد گیری و آموختن است. به عنوان مثال، میزان IQ در پانزده سالگی درست به همان میزانی است که در پنجاه سالگی خواهد بود. این در حالی است که هوش هیجانی یا EQ مهارتی انعطاف پذیر و قابل تغییر است و هم قابل آموختن EQ. آموختنی است و می توان با تمرین آن را افزایش داد. این صحت دارد که بعضی افراد به طور طبیعی از هوش بیشتری

برخوردار هستند یا به عبارتی، با هوش هیجانی بالاتری متولد می شوند. اما این واقعیت دارد که می توان با تمرین آن را بهبود و افزایش داد حتی اگر با آن متولد نشده باشید. مهارت های چهار گانه مربوط به هوش هیجانی اساسا به دو گروه اصلی از قابلیت ها طبقه بندی می شوند: قابلیت ها و مهارت های فردی و اجتماعی. قابلیت ها و مهارت های فردی حاصل خود آگاهی و مدیریت شخصی (خود گردانی) هستند. مهارت های فردی در آگاهی شما از احساسات و عواطفتان، درک حضورتان و نیز توانایی شما در مدیریت و کنترل رفتار، گرایش، تمایلات و خواسته هایتان خلاصه می شود. قابلیت و توانایی های اجتماعی حاصل خود آگاهی اجتماعی و مهارت های مربوط به مدیریت روابط هستند. توانایی های اجتماعی شامل توانایی درک رفتار، انگیزه ها و احساسات مردم و نیز مدیریت روابط است. علی رغم توجه روز افزونی که امروزه بر هوش هیجانی و این قبیل مسائل معطوف شده است، ضعف و کاستی و عدم توانایی در درک و مدیریت احساسات به خوبی در تمامی جوامع بشری به چشم می خورد. تنها ۳۶ درصد از پانصد هزار نفری که مامورد تحقیق و آزمون قرار دادیم قادر بودند احساسات و عواطف خود را به هنگام وقوع شناسایی کنند. این به آن معناست که بیش از دو سوم ما تحت کنترل احساسات و عواطف خود هستیم، هیچ گونه کنترل یا نفوذی روی آن ها نداریم و قادر نیستیم آن ها را به موقع تشخیص دهیم و از آن ها به نفع خود استفاده کنیم. ارزیابی و تحقیقات ما در مورد هوش هیجانی مردها و زن ها، ما را به نتیجه ای کاملا متفاوت رساند. زن ها به طور میانگین در آزمون های مربوط به هوش هیجانی تنها چهار امتیاز بالاتر از مردها کسب می کنند. البته این تفاوت به قدر کافی بزرگ هست که بتوان ادعا کرد زن ها در کل و در مقایسه با مردها از قابلیت ها و مهارت های بالاتری در زمینه ی ابراز احساسات و عواطف و استفاده از آن ها به سود خود برخوردار هستند. (این ادعا هرگز به این معنا نیست که مردها فاقد احساسات هستند یا زن ها احساسات و عواطف بیشتری را تجربه می کنند) این نتیجه گیری تنها به این معناست که زن ها راحت تر ابراز احساسات می کنند. احساسات و عواطف مانند راهنمایان و مشاورانی هستند که به شما کمک می کنند مشکلات خود را هنگامی که هنوز قابل حل هستند و قبل از آن که به معضلاتی لاینحل و کمر شکن تبدیل شوند، شناسایی کنید و در جهت رفع شان بکوشید. با گوش دادن به احساسات خود و درک و فهم پیام آن ها می توانید به طریزی موثر و کار آمد مشکلات کنونی خود را از پیش پا بردارید و از بروز یا تکرار آن ها در آینده نیز جلوگیری کنید. برعکس، هنگامی که این احساسات را سرکوب یا انکار کنید، به سرعت در شما تجمع می کنند و به احساسات و عواطف نا خوشایند تری نظیر تنش، اضطراب، دلهره، نگرانی، عصبیت و اختلالات روحی تبدیل می شوند. نتایج تحقیقات و مطالعات اخیر رابطه ی میان هوش هیجانی و میزان احتمالی ابتلا به بعضی بیماری ها و اختلالات را نشان داده است. اضطراب، نگرانی، تشویش و افسردگی، سیستم ایمنی بدن را تضعیف و مختل می کند و آسیب پذیری شما را در مقابل تمامی بیمار یها، از سرما خوردگی ساده گرفته تا سرطان، افزایش می دهد. قدرت و توانایی سیستم دفاعی و ایمنی بدن شما ارتباط نزدیکی با حالت روحی - عاطفی تان دارد. هوش هیجانی بالا فرآیند درمان بیماری ها را سرعت می بخشد. ثابت شده است افرادی که در طول درمان هوش هیجانی خود را ارتقاء بخشیده و مهارت های مربوط به آن را در خود تقویت کرده اند، با سرعت و سهولت بیشتری از بسیاری از بیماری ها خلاصی یافته اند. رابطه هوش هیجانی با پیشرفت شغلی تمرین مهارت های هوش هیجانی چه تاثیری بر پیشرفت ها و موفقیت های شغلی فرد خواهد گذاشت؟ استفاده از مهارت های هوش هیجانی راهی بسیار مطمئن، موثر و نیرومند برای متمرکز کردن قوا و انرژی فرد در یک جهت و نیز رسیدن به نتایج شگفت انگیز است. شاید بهترین خصیصه و ویژگی هوش هیجانی این باشد که مهارتی است بسیار انعطاف پذیر. صرف نظر از این که فرد در آزمون های EQ بالا، پایین یا متوسط ارزیابی شده باشد، می توان با تلاش و تمرین آن را بهتر کرد و بهبود بخشید. حتی آنان که که امتیاز بسیار پایین تری از همکاران خود گرفته اند، می توانند با تمرین به تدریج فاصله ی خود را با آن ها کاهش دهند و در نهایت به آنها برسند! هنگامی که قابلیت ها، توانایی ها و مهارت های افراد شاغل در موسسه یا سازمان نیز پیشرفت خواهد کرد. مهارت های هوش هیجانی قابلیت ها و مهارت های رهبری، کار گروهی

یا خدمات مربوط به مشتریان را افزایش می دهد. آیا هوش هیجانی قابل تغییر است؟ مهارت های هوش هیجانی درست مانند شما تغییر می کنند. بر خلاف IQ و شخصیت که ثابت هستند، EQ مهارتی انعطاف پذیر است که می توانید آن را بسته به علاقه و میل خود بهبود بخشید. EQ شما حتی از دیگر شرایط و مقتضیات زندگی تان تاثیر می پذیرد و به همراه آن ها تغییر می یابد. EQ شما در واکنش به وقایع و رویدادهایی نظیر از دست دادن شغل، طلاق، ترفیع نا منتظر شغلی و نیز دیگر رویدادهای مهم زندگی بالا و پایین خواهد شد. هوش هیجانی محصول میزان ارتباطات میان مراکز و بخش های منطقی و احساسی (عاطفی) مغز شماست. افزایش EQ هنگامی محقق می شود که مسیرهای عصبی میان مراکز منطقی و احساسی به مسرهای پر رفت و آمد تبدیل شوند! خو گرفتن با سختی ها، مصائب و نا ملایمات بزرگترین مانعی که بر سر ارتقای مهارت های فردی وجود دارد، فرار و رویگردانی از سختی ها و ناملایماتی است که ارتقاء و افزایش سطح خود آگاهی فرد ببری او در پی دارد. بیش از دو سوم افرادی که در آزمون ها و تحقیقات ما شرکت داشتند به سختی می توانستند به کاستی های خود در این زمینه اعتراف کنند. موارد و موضوعاتی که به طور معمول در باره ی آن ها فکر نمی کنید، به این دلیل در نقطه ی کور را در شما واقع شده اند که ظاهر شدن آن ها در حوزه خود آگاهی و ادراک شخصی تان دردناک است. به جای این که از احساسات و عواطف خود رویگردان باشید، باید هدفتان این باشد که به سمت آن حرکت کنید، به آن نزدیک شوید، با سر به آن وارد شوید و دست آخر از درون آن بگذرید. این اصل حتی در مورد احساسات و عواطفی ملایم تر و ضعیف تر نظیر کسالت، بی حوصلگی، گیجی، سردرگمی و چشم انتظار بودن نیز صدق می کند. هنگامی که احساسی را نادیده می گیرید، انکار می کنید یا آن را دست کم می گیرید، این فرصت را که با آن کاری مثبت و مفید صورت دهید، از دست می دهید. بدتر از همه این است که انکار کردن یا جدی نگرفتن احساسات و عواطف باعث نمی شود آن ها خاموش شوند یا شما را بگذارند و بروند، بلکه فقط به آن ها کمک می کند تا در آینده مهمان نا خوانده ی شما باشند. به منظور بهبود و ارتقای قابلیت و توانایی های خود در مورد تفسیر احساسات، کافی است به طیف گسترده ی احساساتی که دیگران از خود نشان می دهند توجه کنید. لغات و واژه های بسیاری در زبان وجود دارند که توصیف کننده ی احساسات مختلفی هستند که در طول زندگی شخصی بر ما حادث می شوند. با این حال تمامی احساسات مشتقات وزیر مجموعه هایی از پنج احساس اصلی و پایه هستند. این احساسات عبارتند از: غم، شادی، خشم، ترس و شرم. چگونه شنونده بهتری باشیم تا دیگران به راحتی حرف خود را بزنند شنونده خوب بودن یکی از مهم ترین مهارت هایی است که به شما کمک خواهد کرد آگاهی اجتماعی خود را بالا ببرید. شنونده خوب بودن در عین حال ساده نیست و مستلزم تلفیق مناسب و سنجیده ای از خود گردانی و مدیریت و نظارت بر چند امر جداگانه به طور هم زمان است. ما انسا نها اطلاعات مربوط به جهان اطراف خود را از طریق حواس پنجگانه مان در یافت می کنیم: بینایی، شنوایی، چشایی، بویایی و لامسه. این در حالی است که بسیاری از ما، بخش اعظم اطلاعات در یافتی در باره ی مرادوات و تبادلات خود با دیگران را تنها از طریق دو حس بینایی و شنوایی کسب می کنیم. این امر باعث می شود به منظور ارزیابی آن چه در جهان بیرون و در اغلب مرادوات ما رخ می دهد، تنها متکی به دو حس خود باشیم. حس ششم شما، یا همان قابلیت کشف، شناسایی و تشخیص احساسات و عواطف دیگران به هنگام مرادوه و ارتباط با آن ها، مهم ترین و با ارزش ترین منبع جهت کسب اطلاعات محسوب می شود. چگونه صحبت کنیم تا دیگران شنوندگان بهتری برایمان باشند هرچه ارتباط میان شما و دیگران ضعیف تر باشد، منتقل کردن منظورتان به آنان نیز به همان اندازه دشوار خواهد بود. اگر می خواهید دیگران شنونده خوبی برایتان باشند، باید مهارت های مربوط به مدیریت روابط را تمرین کنید و بکوشید از تک تک ارتباطات خود بیاموزید، به خصوص آن نهایی که چالش برانگیز تر و مشکل دار ترند. قبل از هر چیز، به اهمیت نقشی که احساسات و عواطف در مرادوات و تبادلات شما و دست آخر روابط تان به عهده دارند، توجه کنید. همواره بدانید که زمان و وقتی را که صرف ارائه ی حمایت و کمک به دیگران و انگیزه بخشیدن یا صرفا نشان دادن و ابراز علاقه تان به آنها می کنید، هرگز به هدر نرفته است. زمان و وقتی که صرف



این راه شود به تحکیم روابط شما کمک بسیاری خواهد کرد. هوش هیجانی در محل کار احساسات و عواطف هیچ وقت دست از سر ما بر نمی دارند در خانه، سر کار، در راه خانه، آن‌ها همه جا و همه وقت با ما هستند. ملاحظه نیز ندارند! ما نیز در شغل و حرفه خودی شخصی خود مان هرروزه با چالش‌هایی روبه‌رو هستیم. به خاطر داشته باشید که احساسات و عواطف بارها ظهور می‌کنند تا کنترل اوضاع را به دست گیرند، اما این حق انتخاب همیشه از آن شما خواهد بود که آن‌ها را مدیریت کنید و به اهدافتان برسید. به کار بستن مهارت‌های مربوط به هوش هیجانی به معنای آن است که در کشف و شناسایی احساسات در موقعیت‌های گوناگون مهارت بیشتری کسب کنید، مهارت‌های مدیریتی خود را به منظور رتق و فتق و حل و فصل احساسات مزاحم و ناخوشایند افزایش و ارتقا ببخشید و بتوانید به خودتان اجازه دهید تا رفتارهای جدید و مناسب‌تری را تمرین کنید. تنوع و شدت احساسات و عواطفی که در طول یک روز معمولی بروز می‌کنند، بسیار شگفت‌انگیز است. از بین تمامی احساسات و عواطفی که در طول عمر خود تجربه می‌کنید، چیری حدود دو میلیون آن در محل کار شما حادث می‌شود. جای تعجب نیست که افرادی که در مدیریت احساسات و عواطف خود مهارت بیشتری دارند، همکاران بهتری برای دیگران هستند و به طور معمول کار کردن با آن‌ها ساده‌تر و خوشایندتر است. در ضمن این قبیل افراد در رسیدن به اهداف شغلی خود نیز موفق‌تر هستند. قدرت هوش هیجانی تیمی احساسات و عواطف می‌توانند تعیین‌کننده‌ی رفتارها و واکنش‌های اعضای هر تیمی، آن‌هم به شکلی هم صدا باشند. می‌توان گفت که هوش هیجانی روشی ارتباطی و نحوه‌ی برخورد افراد تیم با یکدیگر و نیز شیوه‌ی کلی تصمیم‌گیری، پاسخ و واکنش آن‌ها در قبال یکدیگر است. اعضای تیم‌ها و گروه‌هایی که از هوش هیجانی بالا برخوردار هستند، نتایج بهتری می‌گیرند و در عین حال از کار کردن با یکدیگر لذت و رضایت بیشتری کسب می‌کنند. هوش هیجانی تیم تأکید زیادی بر مهارت‌های مدیریتی دارد، مهارت‌هایی از قبیل: مدیریت احساسات و عواطف اعضای تیم، مدیریت روابط میان اعضای تیم و نیز مدیریت روابط اعضای تیم با افراد یا شاید تیم‌های دیگر. مهارت‌های اصلی و مرکزی صرفاً قابلیت و توانایی تشخیص و شناسایی احساسات و عواطف اعضای تیم به هنگام بروز این احساسات و عواطف است. مهارت‌های چهارگانه‌ی مربوط به هوش هیجانی تیمی عبارتند از: آگاهی احساسی-عاطفی، مدیریت احساسات، مدیریت روابط درونی (میان فردی) و مدیریت روابط خارجی (میان اعضای تیم و افراد یا گروه‌های خارجی) هوش هیجانی در خانه و خانواده طرفین درگیر در رابطه‌ای که از هوش هیجانی خوب و بالایی برخوردارند، انرژی و توجه خود را صرف بازسازی اختلافات و رسیدن به تفاهم می‌کنند. تعمیر و به‌سازی مستلزم آن است که علی‌رغم اختلافات و تنش به وجود آمده، عشق و محبت میان طرفین همچنان به قوت خود باقی بماند. هنگامی که با نامزد یا همسر خود بحث یا بگو مگو دارید تک‌تک کلماتی را که بر زبان می‌آورید می‌تواند وضعیت را بهتر یا آن را بدتر کند. مهم‌ترین و بزرگ‌ترین نشانه هوش هیجانی بالا-در رابطه و ازدواج این است که طرفین درگیر در آن بارها و بارها به رابطه‌شان رسیدگی کنند و به (تعمیر و نگهداری) بهای زیادی دهند. در مواقع درگیری سعی نکنید به احساسات، عقاید، باورها و نظریات خود در خصوص آن چه پیش آمده بچسبید، بلکه سعی کنید افکار و احساسات طرف مقابل را نیز درک کنید. باید به دیدگاه‌های همسران احترام بگذارید حتی اگر لزوماً با آن‌ها موافق نباشید یا تاییدشان نکنید. در حل و فصل اختلافات میان خود، از مهارت‌های مربوط به هوش هیجانی‌تان استفاده کنید و به نفع خود از آن‌ها بهره‌گیرید. به هنگام دعوا و مشاجره احساسات و عواطف‌تان را بشناسید و معنی و پیام آن‌ها را شناسایی کنید.

## نقشه‌های ذهنی مدیران

نویسنده: سامائل ا. مالون

خلاصه کتاب: مترجم: دکتر حبیب‌الله دعائی- تخلص: سیده مرضیه علوی‌نیا- به جرات می‌توان بیان نمود که مهمترین اصل در

زندگی انسانی و سازمانی و در پیشبرد اهداف آنها نقش رهبری و مدیریت است. هر کس در زندگی خود و در هر سطحی از سازمان به نحوی با مساله مدیریت درگیر است که بکارگیری صحیح اصول و فنون مدیریت، سبب دستیابی به اهداف با حداکثر کارایی و اثربخشی شده و مشکلات را به حداقل می‌رساند لذا می‌توان گفت که مشکل جامعه ما کمبودها نیست، مشکل ضعف بعضی از مدیریت‌ها است. پیترو دراکر نویسنده و مشاور مدیریت می‌گوید: ((مدیران اجرایی آینده می‌باید افرادی باشند که چگونه یاد گرفتن را یاد بگیرند)). در سال‌های آینده، داشتن مدرک علمی در علوم و تکنولوژی قدیمی می‌شود از این رو نیاز به شناخت مغز و دانستن چگونگی کار آن برای یادگیری افزایش می‌یابد. دانشمندان در گذشته تصور می‌کردند که مغز تنها تا اواخر نوجوانی رشد می‌کند اما امروزه ثابت شده که وزن مغز انسان تا حدود سالگی به حداکثر خود می‌رسد و هماهنگی بین نیمکره‌های راست و چپ مغز تا سن سالگی به طور کامل توسعه می‌یابد و روانشناسان معتقدند که ما فقط حدود یک درصد از ظرفیت مغزمان را بکار می‌گیریم. یادگیری به معنای تغییر و تحول است و تغییری در رفتار که حاصل تجربه می‌باشد تعریف شده است. یادگیرندگان قادرند کارهایی را انجام دهند که قبلاً قادر به انجام آنها نبودند و برای یادگیری نباید به وضع موجود و اطلاعات و مهارت‌های موجود راضی باشیم بلکه برای دستیابی به وضع مطلوب باید انرژی، جدیت و پشتکار صرف کنیم. انگیزه‌های درونی از درون انسان نشأت می‌گیرد که با علاقه، چالش، مبارزه طلبی و عزت نفس یا نیاز به خود نمایی ارضا می‌شود و انگیزه‌های بیرونی با نیاز به مقبولیت اجتماعی، توقع پاداش بیشتر یا ارتقا و نیاز به حمایت توسط افراد همانند یا همکاران ارضا می‌شود. انگیزه‌های درونی نسبت به انگیزه‌های بیرونی کارایی بیشتری دارد. برای رسیدن به اهداف انسان نیاز به اعتماد دارد. اعتماد باوری است که بطور ذاتی توانایی یادگیری در موقعیت‌های رسمی و غیر رسمی را به ما القا می‌کند و به عبارت دیگر عدم وجود اعتماد به معنای شک به خود، طرز نگرش منفی و ایجاد محدودیت روانی می‌کند. خودباوری و اعتماد اولین شرط لازم برای قبول مسئولیت‌های بزرگ است. به گفته ((دیزایلی)) رمز موفقیت، ثبات و پایداری در نیت است؛ پافشاری و اصرار علامت مشخصی است که غالباً در افرادی که به هدف می‌رسند دیده می‌شود. یکی از راه‌های موفقیت اهداف تمرکز است به عبارتی یادگیری چگونگی کنار آمدن با مدیریت و از بین بردن آشفتگی است و یادگیری را با گفتن ((تمرکز من بسیار بالا است))، ((من شخص متمرکزی هستم))، ((من سرشار از تمرکز هستم)) و .. بالا ببرید. هوش افزا (DEEPAIR) به ما کمک می‌کند که هفت قانون اساسی یادگیری را که شامل عدم بکارگیری، تاثیر، تمرین، برتری، ارتباط و انضمام، شدت و آمادگی است. قانون عدم بکارگیری (Disuse): اگر یک مهارت یا دانشی را تمرین و یادآوری نکنیم بالطبع آنرا فراموش می‌کنیم و فراموشی با سن هیچ ارتباطی ندارد. فراموشی نتیجه منطقی عدم بازنگری است. منحنی فراموشی یک نظریه ثابت شده در یادگیری است. یک برنامه بازنگری باید با فاصله حدوداً ۱۰ دقیقه، ۲۴ ساعت، یک هفته، یک ماه و سه ماه بعد از عمل یادگیری طراحی می‌شود تا رو به زوال نرود. و توجه داشته باشیم که با استفاده از قوه بینایی عمل یادآوری سه برابر افزایش می‌یابد. قانون تاثیر (Effect): اگر فرآیند یادگیری شادی آفرین، ارضا کننده، لذت بخش و پاداش آور باشد به یادگیری علاقمند می‌شویم. به مطالب اصلی و ضروری بیش از مطالب جزئی و فرعی تکیه کنیم. وقفه‌های زیادی را برای اظهار نظر بکار بگیریم. مباحث جدید را در طرف صبح که نسبت به بعدظهر افراد هوشیارترند ارائه دهیم و در بعدظهر کارهای مشارکتی مانند حل تمرین و مطالعات موردی انجام گیرد. قانون تمرین (Exercise): تکرار زیاد کاری سبب بهبود مهارت در آن می‌شود که اگر ممارست و تمرین بصورت اصولی انجام شود باعث تکامل خواهد شد. انجام دادن کاری به صورت غلط عاداتی را بوجود می‌آورد که ترک آن عادت مشکل خواهد بود مثلاً جدول ضرب را از طریق تکرار زیاد و مرور مداوم یاد گرفتیم و در اصل با این عمل آن را در حافظه بلند مدت خود ذخیره کردیم که بصورت خودکار و سریع آن را به خاطر می‌آوریم. قانون برتری (Primacy): کارها و یا وظایف جدیدی را که ابتدا و انتها انجام می‌دهیم بهتر به خاطر سپرده می‌شوند و کارهایی را که حدفاصل کارهای ابتدا و انتها قرار می‌گیرند بیش تر فراموش می‌شوند هر چقدر در اموری که به یادگیرندگان

محول کنیم مشارکت و درگیری بیشتر باشد به همان اندازه یادگیری و یادآوری افزایش می یابد. ارتباط و ضمیمه سازی (Association): یادگیرندگان بزرگسال با پیوند و ارتباط دادن دانش جدید با دانش و تجارب قبلی مطالب را یاد می گیرند لذا پیوند و ارتباط مطالب یکی از اصول و مبانی اساسی یادگیری است پنج کلمه ۱- بررسی کردن ۲- سوال کردن ۳- خواندن ۴- فراخوانی ۵- مرور نقش بسزا و مهمی در کسب مفاهیم، دانش و اطلاعات جدید دارد. قانون شدت (Intensity): اگر تجربه یادگیری، برجسته، جذاب و قابل یادآوری باشد اشتیاق بیشتری برای یادآوری ایجاد می کند تا اینکه خسته کننده و عادی باشد. مریان موفق به واسطه حساس نمودن موضوعات مورد بحث شان معروفیت دارند آن ها این کار را با ارتباط دادن علاقه خود با دانش و تجربه یادگیرندگان و با استفاده از بحث، مثال، روایت تصاویر و با استفاده خوب از قوه بصری انجام می دهند هرچه قدر شدت اشتیاق و علاقه یادگیرندگان بیش تر باشد به همان اندازه فرآیند یادگیری کاراتر و موثر تر خواهد بود. قانون آمادگی (Readiness): ما می توانیم اسبی را به داخل آب فرو ببریم ولی نمی توانیم او را مجبور به خوردن آب کنیم افراد بزرگسال باید آمادگی و توانایی و تمایل لازم برای یادگیری را داشته باشند اگر یادگیرندگان انگیزه و آمادگی لازم برای یادگیری نداشته باشند تلاش زیاد و آموزش خوب برای آنان بی فایده خواهد بود. مریان باید به اهمیت موضوع و ارتباط آن با تجربه و اهداف یادگیرندگان تاکید زیادی کنند و هم چنین در چگونگی تاثیر آن بر بهبود عملکرد شخص روشن نماید. خلاصه کردن مکرر در طول جلسه آموزش و یادگیری به حفظ و یادآوری مطالب ارائه شده کمک شایانی می کند و تنوع زیاد در روش های یادگیری بسیار خوب است. سبک های یادگیری: افراد روش های گوناگونی برای یادگیری دارند بعضی از افراد به مفاهیم و نظریه ها علاقه مندند در حالی که بعضی دیگر کاربرد علمی نظریه ها را دوست دارند عموماً افراد بزرگسال دوست دارند خودشان بطور فعال در فرآیند یادگیری شرکت کنند و نظریات و تجربیاتشان را در گروه مطرح کنند و همچنین خودشان هدایت گر و حل کننده مسائل باشند. عده ای از افراد قسمت چپ مغزشان نسبتاً فعال تر می باشد و در بعضی از افراد سمت راست مغزشان، یعنی بعضی از افراد منطقی، تحمل گرا و تحلیل گر هستند و تمایل زیادی به تجربه های آموزشی، منطقی و متوالی دارند. برخی دیگر خلاق و هنرمند می باشند که علاقه زیادی به اثر گذاری مقابل، تجارب بصری و ایفای نقش ندارند. یک مربی خوب تلاش می کند که با استفاده از تکنیک های متفاوت متکی بر دو قسمت منطقی و هنری، آنچه را که برای امر یادگیری لازم است تهیه کند و نیز از روش هایی کمک بگیرند تا حد امکان حواس بیشتری را بکار گیرند. خلاقیت: خلاقیت ایجاد چیزی است که قبلاً وجود نداشته از قبیل بیان، ارتباط مجدد بین اشیاء، عقاید و مردم جدای از ایجاد چیزهای تازه، خلاقیت می تواند پدیده ها را در شکل های جدید و نوظهور تغییر یا ترکیب کند. خلاقیت در تمام سطوح تجارت، یعنی سطوح استراتژیک مدیریت و عملیات، لازم و ضروری است و باید بوسیله مدیران اجرایی مورد حمایت قرار گیرد و اهمیت آن بطور کلی در تمام سطوح مدیریتی ترویج و شناسانده شود بدون خلاقیت احتمال اینکه شرکتی نوآور باشد وجود ندارد و بدون نوآوری احتمال اینکه شرکتی از نظر تجاری موفق باشند وجود ندارد. خلاقیت بطور خاص در بخش هایی از تجارت از قبیل تحقیق و توسعه، آموزش و بالندگی، خدمات مدیریتی، توسعه و تولید، طرح های استراتژیکی، بازاریابی، تبلیغات، طراحی و ساخت لازم است. صرف نظر از ابداعات جدید، پیشرفت های دامنه داری در سیستم ها و خدمات تولیدی وجود دارد برای اینکه بتوانیم با دیگران رقابت داشته باشیم و این رقابت را حفظ کنیم باید وضعیت خود را نسبت بهتر سازیم و برای رسیدن به این هدف یا در این صورت کلمه ای مثل خلاقیت و کلمات دیگری از قبیل تخیلی، غیر قابل پیش بینی، واگرا و منشعب به ذهن خطور می کند. خلاق بودن بر خلاف تحلیلی بودن است. تحلیلی بودن به معنای منطقی بودن، قابل پیش بینی بودن، همگرایی و قائم بودن است. خلاقیت و نقشه های ذهنی: نقشه های ذهنی به ما کمک می کند که اطلاعات را به طریق مشابهی بدست آوریم که این امر ما را در ایجاد ارتباطات کمک و تشویق خواهد نمود. نقشه های ذهنی سریعاً افکار افراد را به مرحله باور درونی متمرکز می کند. ساختار نقشه های ذهنی به ایجاد ایده ها و اطلاعات معین کمک می کند و

تلفیق، ارتباط، ترکیب و همخوانی را فراهم می‌سازد. بررسی یک تفکر خلاق بر اهمیت درک اولیه مربوط به نیمکره راست مغز و راه حل تحلیلی تاکید دارد این عوامل می‌توانند به وسیله نیمکره چپ مغز به صورت منطقی مورد ارزیابی قرار گیرند بنابراین اگر اصل یک مساله به صورت مرئی نشان داده شود و بیشتر به آنچه در نقشه های ذهنی است استعداد های خلاق نیمکره راست مغز می‌تواند نسبت به حل مساله بیشتر در دسترس باشند. نقشه های ذهنی، برون نمایی مربوط به ایده ها را پرورش داده و درک روابط غیر عادی بین ایده هایی را که با آسانی قابل تشخیص نیستند تسهیل می‌نماید. مزایای نقشه های ذهنی در کاربرد نقشه های ذهنی، فواید بسیار زیادی جهت ایجاد ایده وجود دارد که به برخی از آن ها اشاره می‌کنیم. نقشه های ذهنی یادگیری، آموزش و کاربرد را تسهیل می‌نماید، این قابلیت را دارند که تعداد زیادی از ایده ها را سریعاً ایجاد نمایند و روش های موثری برای ثبت فرآیند سازی و مرتبط ساختن ایده ها با هم می‌باشند. نقشه های ذهنی قابل انعطاف اند بنابراین می‌توان ایده ها را از طریق آن ها افزایش داد. مغز همیشه از خلأ و فضای تهی نفرت دارد بنابر این ساختار نامحدود نقشه های ذهنی ایجاد ارتباط، اتصال و همبستگی ایده ها را تسهیل می‌کند.

### قدرت ذهن در قرن بیست و یک

نویسنده: جان کتو خلاصه کتاب: تصاویر ذهنی در ذهن ما یک خیال پردازی بیهوده نیست بلکه فرآیندی خلاق است که به ما کمک می‌کند همان انرژی ای را که مادها را به هم پیوسته نگاه می‌دارد آب را تبیل به بخار می‌کند و یا باعث جوانه زدن و شکوفا شدن یک بذر میگردد مهار کنیم. امروزه علم فیزیک نوین به جهان همچون شبکه گسترده و جدا ناپذیری از فعالیت پویا می‌نگرد جهان نه تنها زنده و پیوسته در حال تغییر است بلکه هر چیزی در این جهان بر هر چیز دیگری تاثیر می‌گذارد جهان در ابتدایی ترین شکل خود چون یک کل نامتمایز جلوه می‌کند در یای بی انتهایی از انرژی که بر هر شیئی و بر هر عملی نفوذ دارد. عنوان: قدرت ذهن در قرن بیست و یک نویسنده: جان کتو مترجم: مجید پزشکیوراستار: علی ابوالیناشر: نیریز گرد آورنده: مرضیه شفائی فصل اولنگاهی دگرگونه به واقعیتد بهشت و زمین چیزهایی بسیار بیشتر از آنچه انسانهای فنا پذیر خیال می‌کنند وجود دارد. شکسپیر همانگونه که به منظور راندن خود را لازم نیست که شما از طرز کار کاربراتور و چگونگی تبدیل شدن سوخت به انرژی آگاه باشید برای کار کردن با قدرت ذهن نیز لازم نیست که از قوانین فیزیکی و نحوه بروز واقعیات آگاه باشید. تصاویر ذهنی در ذهن ما یک خیال پردازی بیهوده نیست بلکه فرآیندی خلاق است که به ما کمک می‌کند همان انرژی ای را که مادها را به هم پیوسته نگاه می‌دارد آب را تبیل به بخار می‌کند و یا باعث جوانه زدن و شکوفا شدن یک بذر میگردد مهار کنیم. امروزه علم فیزیک نوین به جهان همچون شبکه گسترده و جدا ناپذیری از فعالیت پویا می‌نگرد جهان نه تنها زنده و پیوسته در حال تغییر است بلکه هر چیزی در این جهان بر هر چیز دیگری تاثیر می‌گذارد جهان در ابتدایی ترین شکل خود چون یک کل نامتمایز جلوه می‌کند در یای بی انتهایی از انرژی که بر هر شیئی و بر هر عملی نفوذ دارد. وقتی علفی کنده شود کل جهان به لرزه می‌افتد. (پانیشادها) اگر ما بدانیم و بفهمیم که بخشی از یک جهان باز و پویا هستیم و اینکه اذهان ما در پدید آیی واقعیت نقشی قاطع ایفا میکنند در آن صورت می‌توانیم زندگی خلاقانه تر و نیرمند تری برای خود بر گزینیم. دیگر لازم نیست در گوشه ای بایستیم و نظاره گر آنچه بر ما می‌گذرد باشیم. چرا که با این آگاهی جدید خواهیم دانست همه چیز بر همه چیز تاثیر میگذارد هر جا که میرویم و هر کاری که انجام میدهم و نیز افکار ما واقعیت ما را خلق می‌کنند. فصل دومخود آگاهیان گونه فکر کن که گویی قرار است از برای هر فکر تو از همه آنچه در زیر آسمان می‌بینی نقشی از آتش حک شود چرا که در واقعیت چنین است. کتاب میردادشما همزمان در دو دنیا یا در دو واقعیت زندگی میکنید واقعیت درونی افکار احساسات هیجانات و واقعیت بیرونی اشخاص اشیا مکانها و رویدادهای زندگی. از آنجا که ما نمی‌توانیم این دو دنیای درونی و بیرونی را از یکدیگر جدا کنیم اجازه میدهم که

ظواهر دنیای بیرونی بر ما غالب شود و دنیای درونی را صرفاً مانند آینه آنچه برای ما اتفاق می افتد به کار می گیریم. هر چیزی در خالص ترین و چکیده ترین عصاره خود انرژی است به هنگامی که شما مشغول فکر کردن هستید با مقدار بی کرانی از این انرژی در شکل متحرک و سبک و سریع فکر کار میکنید. فکر همیشه در تلاش برای شکل گرفتن است و همیشه در جستجوی منفذی است و همیشه سعی می کند خود را به گونه ای آشکار سازد. ماهیت فکر این است که همیشه تلاش می کند خود را به قرینه ی مادی تبدیل نماید. اگر چه یک فکر واحد و دست تنها نیروی چندانی ندارد فکر می تواند از طریق توالی و تکرار متمرکز و جهت دار شود و نیرویی چند برابر بیابد. هر چقدر فکری بیشتر تکرار شود انرژی و نیروی بیشتری تولید می کند و با آمادگی بیشتری قادر به بروز خود میگردد. افکار ضعیف و پراکنده نیروهایی ضعیف و پراکنده هستند. افکار قوی و متمرکز نیروهایی قوی و متمرکز هستند. بدانید افکار نیروهایی در بر دارند و باور های عمیق شما و ترسهای شما و امید های شما و نگرانیهای شما و نگرشهای شما و هر فکری که شما می کنید همگی بر خود شما و دیگران و محیط شما اثر می گذارند. اگر ما این گونه تصور کنیم که بسته به نوع افکارمان با هر فکری که می کنیم یک دلار به دست آوریم یا یک دلار از دست می دهیم در این صورت ممکن است بیشتر درصدد برآیم که بدانیم سازو کارهای ذهنی مان را چگونه به کار گیریم. زندگی شما کاملاً ساخته دست خود شماست پس شیوه زندگی تان را مورد توجه قرار دهید شاید شما به دنبال رفاه مادی هستید ولی با وجود این همواره از بی پولی خود و گرانی اجناس می نالید تمرکز شما بر؟ آنچه ندارید قرار دارد. در طلب چیزی بودن به شکلی ناجور باعث به وقوع پیوستن آن نخواهد شد مگر اینکه افکار تان را عوض کنید. فصل سوم تصویر سازی ذهنیآرنولد میلیاردو تاجری موفق و ستاره سینما قهرمان بدنسازی و پنج بار برنده عنوان برترین مرد جهان است اما وضع او از اول چنین نبود او میتواند مواقعی را به یاد آورد که هیچ چیز نداشت مگر باور به اینکه ذهن او کلید اصلی دست یافتن به اهداف مورد نظرش میباشد. برایان ادوارز مردی شوخ طبع و با روحیه است که به شغل بیمه گزاری عمر مشغول است. برایان هر شب قبل از اینکه به رختخواب برود ده دقیقه را صرف مرور ذهنی ملاقاتهایی می کند که روز بعد خواهد داشت. او در ذهنش خودش را میبیند که به معرفی خدماتش به مشتریان مشغول است و مشتریها را راضی و شادمان از پذیرش شرایطی که او عرضه می دارد به تصور در می آورد او در ذهنش یک روز کاری پر مشغله با درآمد های کلان را به تصویر می کشد. برایان این کارها را هر شب قبل از این که به رختخواب برود و هر صبح پس از بیداری به مدت ده دقیقه انجام میدهد. نمونه هایی که ذکر شد دو شخصیت متفاوت با دو هدف متفاوت در زندگی بودند اما با این وجود از تکنیک واحدی برای ایجاد و تاثیر گذاری بر واقعیت خویش بکار می گرفتند: تکنیک تصویر سازی ذهنی. تصویر سازی ذهنی عبارت است از به کار گیری قوه تصور برای دیدن خود در موقعیتی که هنوز اتفاق نیفتاده است. به تصور در آوردن خود در حال داشتن یا انجام دادن چیزهایی که میخواهید و با موفقیت نائل شدن به نتایج دلخواه. شیوه تصویر سازی ذهنی موفق ۱- تصمیم بگیرید که چه کاری میخواهید انجام دهید. ۲- به تن آرامی پردازید. ۳- پنج تا ده دقیقه را صرف تصویر سازی ذهنی واقعی بکنید که دوست دارید اتفاق افتد. دو شرط اصلی تصویر سازی ذهنی موفق ۱- همیشه هدفتان را در ذهن خود با جزئیات کامل واقعی سازید. نقش آن را بازی کنید و در ذهنتان به آن تبدیل شوید. ۲- هدفتان را هر روز دست کم روزی یکبار به تصور در آورید. در تکرار نیروی عظیم نهفته است. دروازه فرصتها زمانی به روی شما گشوده میشوند که شما فکر تان را به روی آنها گشوده باشید. فصل چهارم بذرافشانیوقتی که یک شیء یا هدفی به گونه ایی شفاف در فکر نگه داشته می شود عینیت یافتن آن در شکلی ملموس و مشهود تنها سوال مربوط به زمان است. تصور همیشه مقدم بر واقعیت است. اگر تصویر سازی ذهنی را ایجاد صحنه ها و تصاویری در فیلمهای ذهنی شما در نظر آوریم بذرافشانی همچون صدا گذاری این فیلمهاست. بر خلاف تصویر سازی ذهنی شما در بذرافشانی اساساً با احساسات مربوط به آنچه از آن تصاویر ذهنی می سازید سر و کار دارید. به طور مرتب این احساس را که شما قبلاً آنچه را می خواهید به دست آورده اید بذرافشانی کنید آن از آن شماست با آن زندگی کنید با آن همساز شوید و با آن بجوشید و بخروشید مدعی شوید که آن مطلقاً مال



شماست. طبق روایت انجیل یکی از حواریون مسیح از او درخواست می‌کند که نحوه دعا کردن را به آنها بیاموزد. مسیح پاسخ می‌دهد: به هر چیزی که تو با باور به اینکه بدان رسیده‌ای آن را دعا و طلب کنی خواهی رسید. دو شرط اصلی بذرافشانی موفق ۱- همیشه این احساس را بذرافشانی کنی که شما چیزی را که می‌خواهید دارا هستید احساس اینکه شما قبلاً به آن دست یافته‌اید. ۲- هر روز و روزانه دست کم به مدت ۵ دقیقه بذرافشانی کنید بسیار بهتر است که روزانه چندین دقیقه صرف تمرین کنیم یا اینکه یک ساعت در هفته را به یکباره تمرین نماییم. فصل پنجم تلقینات کلامی مکانات پرورش فکر نامحدود و پیامدهای آن ابدی است. با وجود این کمتر کسی زحمت هدایت افکار به مسیرهای مناسب را به خود می‌دهد و همه چیز را به شانس و تصادف واگذار می‌کند. برای ما مردن شاید بتوان گفت که تلقینات کلامی ساده‌ترین و راحت‌ترین تکنیک تاثیرگذاری بر ذهن خودآگاه است. این تکنیک در طی قرن‌ها در سرتاسر جهان در قالب روشهای معنوی و معجزه آمیزی همچون دعاها مورد استفاده قرار گرفته است. تلقینات کلامی بیانات ساده‌ای هستند که شما آنها را با صدای بلند یا کوتاه نزد خود تکرار می‌کنید و این بیانات شامل هر چیزی است که در یک زمان معین بیشترین احساس راحتی را به شما می‌دهد و به حال شما مفید است. به هنگام تلقین کلامی چه کاری انجام می‌دهید؟ ذهن شما در یک زمان واحد تنها می‌تواند یک فکر را در خود جای دهد بنابراین هر تلقین از طریق پرکردن ذهن شما با افکاری که پشتیبان هدف شما هستند عمل می‌کند. در مورد آنچه دوست دارید اتفاق افتد یک تلقین کلامی مناسب برگزینید و آن را مرتباً تکرار کنید. مانند فروش بیشتر لبخند بیشتر. مواردی که به هنگام تلقین باید به خاطر داشته باشید ۱- حتماً لازم نیست به تلقینی که می‌کنید باور داشته باشید. در مورد باور داشتن به تلقینات اصلاً نگران نباشید و فقط آنها را تکرار کنید. ۲- همیشه به شکل مثبت به خودتان تلقین کنید و عباراتی مثبت بیان کنید نه عبارات منفی. من هر روز در تمامی زمینه‌ها بهتر و بهتر می‌شوم. ۳- همیشه عبارات کوتاهی را برای تلقین به کار ببرید. مراقب باشید که بدون اینکه متوجه باشید تلقیناتی را بر ضد خودتان بکار نگیرید. فصل ششم قدردانی هیچ چیز موفقیت تر آورتر از موفقیت نیست. بسیاری از ما بسیار بیشتر از آنکه قدر داشته و موفقیت‌های مان را بدانیم شکست‌ها و نداشته‌های مان را به خود می‌آوریم. قدردانی بویژه زمانی موثر است که شما در تلاش برای رسیدن به اهداف جدید هستید. ویژگی مثبت شما درست مثل ویژگی‌های منفی تان واقعی هستند با احساس سربلندی به پیش بروید. احساس بزرگی و موفقیت کنید. بگذارید که ذهنتان برای دقایقی بر موفقیت‌هایی که داشته‌اید مکث کنید. به عنوان مثال: من خوش پوش هستم. در شغل عالی عمل می‌کنم. سازگاری خوبی دارم. شما هرچقدر بیشتر این انرژی را به ارتعاش در آورید موفقیت بیشتری را از پیرامونتان به سوی خود جذب خواهید کرد. شروع به خلق کنید زیرا به قول جان لنون آینده از اکنون ساخته می‌شود. خود آگاهی واقعیت را ایجاد میکند و شما خود آگاهی را. فصل هفتم ذهن ناخودآگاه نیروی دگرگون ساختن دنیا در ذهن ناخودآگاه شما قرار دارد. ویلیام جیمز ما در درونمان دارای دو ذهن هستیم: ذهن خودآگاه و ذهن ناخودآگاه ناپیدا و اسرار آمیز. برای روشن ساختن اینکه ذهن خودآگاه و ناخودآگاه شما چگونه با همکاری هم واقعیت زندگی شما را ایجاد میکند ذهن ناخودآگاه شما همچون خاک باروری است که هر بذری را که در آن می‌کارید می‌پذیرد افکار و باورهای متداول شما همچون بذری هستند که دائماً درون شما کاشته میشوند. هر چه بکارید همان را درو خواهید کرد. این قانون است. اگر شما قصد ایجاد تغییراتی را در زندگی تان دارید باید به دنبال علت بگردید و علت اصلی همان شیوه بکار گرفتن ذهن ناخودآگاه است شیوه تفکر و تصویر سازی ذهنی. شما در یک زمان واحد نمی‌توانید هم منفی فکر کنید و هم مثبت. فقط یکی از اینها می‌تواند بر ذهن شما غالب باشد. ذهن بر پا کننده عادت است بنابراین شما مسولیت دارید مطمئن شوید که افکار و هیجانات مثبت هستند که تاثیرات غالب را بر ذهن شما می‌گذارند. به منظور تغییر اوضاع و شرایط بیرونی شما نخست باید درونتان را تغییر دهید. آب شکل هر ظرفی را که در آن ریخته می‌شود به خود می‌گیرد چه این ظرف یک لیوان باشد چه یک رودخانه. به شیوه‌ای مشابه ذهن ناخودآگاه شما هم بر اساس تصاویری که شما از طریق تفکرات روزانه تان به آن ارائه می‌کنید به ایجاد و پدید آوری خواهد پرداخت. سرنوشت شما این چنین

رقم زده میشود. زندگی شما در دست شماست تا شما هر چه را که می خواهید از آن پدید آورید. از این حقیقت آگاه باشید تا کلید گنجهای جهان در اختیار شما قرار گیرد. نیروی ذهن ناخودآگاه شما انتظار اجرای آموزشها و دستورهای شما را می کشد. فصل هشتم الهامات تمامی انسانهای کاملاً موفق در زمینه تجارت ورزش و هنر و سیاست به قوه الهام خود اعتماد می کنند و آن را به کار می گیرند. توجه به الهامات فرد را قادر می سازد که تصمیمات بهتری بگیرد ایده های خلاق بیشتر و بصیرت های ژرفتری حاصل کند و هموارترین و مستقیم ترین مسیر به سوی هدف را بیابد. اشخاصی که همیشه در زمان مناسب و در مکان مناسب قرار دارند و همواره اتفاقات خوشایندی برایشان می افتد صرفاً آدمهای خوشانسی نیستند بلکه کسانی هستند که در خود حسی الهام گرایانه از اینکه چه چیزی را در چه زمانی انجام دهند پرورش داده اند. الهامات به آنها امکان میدهد که از ظواهر فراتر بروند و با امکانات تازه و نوآورانه روبرو گردند. ذهن ناخودآگاه من در موفقیت شریک است. این یک عبارت تلقینی است که شما می توانید آن را به کار بندید. اگر این عبارت را تجزیه کنیم متوجه خواهیم شد که از سه جزء نیرومند تشکیل گردیده است: ۱- (ذهن ناخودآگاه من) با تلقین این عبارت شما به خودتان تاکید می کنید که شما واقعاً دارای یک ذهن ناخودآگاه هستید ۲- (...در موفقیت ام...) واژه موفقیت تلقین نیرومندی است که بیانگر آنچه می خواهید در زمینه شغل روابط و زندگی تان اتفاق افتد است. صرف تکرار این تلقین ارتعاشاتی از انرژی را به جریان می اندازد که کمک بزرگی در رسیدن به اهدافتان خواهد بود. ۳- (...شریک...) یک شریک شخصی است که به همراه شما برای رسیدن به یک هدف مشترک کار می کند. کسی که شما بخشی از کار را بر عهده او می گذارید و هر یک مسئولیت متفاوتی را به عهده می گیرید. فصل نهم رؤیاهارؤیایا به شما نشان خواهند داد که از کجائید و به کجا می روید. آنها سرنوشت شما را آشکار میسازند. کارل یونگرؤیایا محل تلاقی ذهن خودآگاه با ذهن ناخودآگاه اند جایی که تصاویر ذهنی مرتبط با زندگی روزانه با شعور و آگاهی ناخودآگاه مواجه می گردند. فصل دهم واقعیتآینده انسان در درونش قرار دارد که به شکلی پویا در زمان حاضر زنده است. مازلو آنچه هم اکنون در زندگی شما روی می دهد در نتیجه شانس و تصادف نیست بلکه ناخودآگاه گذشته شما به ایجاد آن کمک کرده است. علتها و ریشه های زمان حال شما در زمان گذشته قرار دارد. این تشبیه را در نظر بگیرید: زمانی که شما رو به آسمان می نگرید و ستاره ها را می بینید آنچه واقعاً می بینید مربوط به زمان گذشته است زیرا برخی از این ستاره ها دیگر وجود ندارند. این ستاره ها صدها و هزاران سال نوری از ما دور هستند و نور آنها که با سرعت ۳۰۰ هزار کیلومتر در ثانیه حرکت می کند صدها یا هزاران سال طول می کشد تا به ما برسد. بنابراین نوری که ما از ستاره ای با فاصله ی صدها سال نوری می بینیم نوری است که آن ستاره صدها سال پیش منتشر ساخته است. ممکن است که آن ستاره بیست و پنج سال پیش منفجر شده و از بین رفته باشد اما هنوز نور آن را می بینیم و تا بیست و پنج سال دیگر نیز احتمالاً خواهیم دید اگرچه آن ستاره دیگر وجود ندارد. به هنگام استفاده از تکنیکهای قدرت ذهن برای تغییر واقعیت موجود زندگی تان این تشبیه را مد نظر قرار دهید. هنگامی که شما شروع به تغییر افکارتان می کنید واقعیت جدید زندگی شما بلافاصله تغییر نخواهد کرد. همواره یک تاخیر زمانی وجود خواهد داشت که شما در طی آن در حالت شکوفا ساختن یک خود آگاه جدید ولی هنوز چسبیده به واقعیت قدیمی تان قرار خواهید داشت. این نکات را به یاد داشته باشید ۱- از آنچه در سرتان می گذرد آگاه باشید شما رویدادهای آینده تان را با افکار کنونی تان می سازید. ۲- واکنشتان را نسبت به هر گونه شرایط نامطلوب زندگی تان تغییر دهید. اگر شما از شغلتان ناراضی هستید / کس و کاری ندارید / بیمارید / بی کارید و خلاصه اینکه اوضاع بر وفق مرادتان نیست نخستین کاری که باید انجام دهید پذیرش وضع موجود است. تظاهر به این نکنید که چنین شرایطی بر شما حاکم نیست بلکه به آن اذعان کنید. وقتتان را با تاسف خوردن به حال خود یا با جنگیدن با وضعیت تان تلف نکنید با قدرت ذهن به رفع آن بپردازید. ۳- در طول روز ساعتی را به دور از نیازها و تنشهای روزانه صرف بهره مندی از خلاقیتهای درونی تان بکنید. دوره خلاقیت درونی است که به شما قدرت خواهد بخشید. تغییر جریان فزاینده است. فصل یازدهم تمرکز و ژرف اندیشیدرک کامل

یک فکر زیبا و باشکوه شاید به همان اندازه‌ی ایجاد آن به زمان نیاز دارد. ژان ژوبرت تمرکز داشتن نیازمند هیچگونه تلاش مافوق انسانی نیست. بلکه لازمه آن تمرین است. تمرکز. مهارتی است که آموخته و پرورش داده میشود و به مانند اغلب مهارتها هر اندازه بیشتر بکار گرفته شود. آسانتر بروز میابد. ذهن ما بسیار بیقرارتر از آن است که تصورش را میکنیم. برای هدایت ذهن تلاش و نیروی اراده لازم است و هدایت آن دقیقا همان چیزی است که ما باید یاد بگیریم-هدایت ذهن برای افکاری که مورد نظر ماست-ژرف اندیشیتکنیک ژرف اندیشی بهترین روشی است که برای پرورش قدرت تمرکز شناخته شده است. از طریق ژرف اندیشی. ما به عمق ایده ها. حقایق و قوانین سطحی و به هر چه که در مورد آن ژرف اندیشی میکنیم. نفوذ میکنیم تا معانی و مفاهیم عمیق آنها را استخراج نماییم. شما میتوانید در مورد هر چیزی که به شما الهام میشود ویا چیزهایی که میخواهید واضحتر بفهمید ژرف اندیشی کنید. نیروهای نهفته در ذهن با تمرین پرورش میابد. فصل دوازدهم باورها و ریشه دوانیهر آنچه که دارید از باورهایتان است. اغلب ما بدون آنکه متوجه باشیم بارها و بارها باورهایمان را برضد خودمان بکار میگیریم. اگر شما در زمینه روابطتان با دیگران دچار مشکل هستید باورهایتان در این مورد را بررسی کنید. محتوی ذهن ناخود آگاه شما ارتباطی تنگاتنگ با زندگی شما دارد. اگر ذهن ناخود آگاه به فقرو بدبختی باور داشته باشد. به هزاران طریق ممکن سعی خواهد کرد که آنها را تحقق بخشد. باورهایتان را آگاهانه برگزینید تقریبا در تمام حوزه های مشکلدار زندگی- هم مشکل وهم راه حل- خود شما هستید. ممکن است در ظاهر اینگونه بنظر نرسد اما حقیقت این است. یک خانه تکانی ذهنی انجام دهید و تمام باورهای محدودیت ساز و خود ویرانگر- هرچند محبوب- را دور بریزید. هر باور جدید جهت شکوفا شدن نیازمند زمان و توجه است. هر باور جدید جهت شکوفا شدن نیازمند زمان و توجه است. فصل سیزدهم خود انگارهاز چیزی که کناره می گرفتیم ما را ضعیف میساخت تا اینکه دریافتیم آن چیز خود ما بودیم. رابرت فراست خود انگاره ما دقیقا همان چیزی است که واژه "خود انگاره" گویای آن است: تصویری که ما از خودمان در ذهنمان داریم. از ایده هایی تشکیل یافته است که ما در طی سالها شکل داده ایم. ایجاد یک خود انگاره قوی خودرویی که خوب نگه داری نشده سرانجام اوراق خواهد شد. خانه ایی که از آن مراقبت لازم به عمل نیامده فرو خواهد ریخت. به شیوه ایی مشابه اگر شما قصد دارید قوی و پرتراوت باشید لازم است از خود انگاره تان مراقبت شود. ریشه دوانی سه باور مفید میتواند بلافاصله تصویر ذهنی شما را از خودتان تقویت نماید: ۱- شما بی همتا هستید ۲- شما قادر به انجام هر کاری هستید ۳- شما دارای تواناییهای نامحدود هستید فصل چهاردهم خلاقیت تمام هنرها ابتدایی هستند. بزرگترین هنر زندگی خود ماست. وقتی که ما راجع به خلاقیت فکر می کنیم معمولا یاد نویسندگان، نقاشان، شاعران و موسیقیدانان در ذهن ما پدید می آید- اشخاصی که در زمینه هنر فعال هستند. اما خلاقیت به هیچ طریقی به این گروه محدود نیست. اداره موفقیت آمیز، یک شغل، پدر و مادری نوگرا بودن و داشتن یک زندگی مفرح و دلانگیز همگی به همان مقدار و در برخی مواقع بیشتر از آن نیازمند خلاقیت هستند. وجود لحظاتی خلاق و الهام بخش برای هر کاری که در زندگی انجام می دهیم- روابط، خانواده، کار، شغل، جامعه ما حیاتی است. شش شیوه خلاق برای داشتن یک زندگی موفق ۱- جستجو گر باشید ۲- پرسش کنید. ۳- ایده های بسیاری مطرح کنید. ۴- عادت شکنی و سنت شکنی کنید. ۵- قوه تصوراتان را به کار گیرید. ۶- خلاء های زندگی تان را پر کنید. منظور از پر کردن خلاء همان تمدد اعصاب است. ما باید بیاموزیم که به تمدد اعصاب پردازیم و کاملا هشیارانه و خود آگاهانه به تجدید قوا اقدام نمائیم. خلاقیت یک مهارت ضروری برای زندگی در قرن بیست و یک است. خوشبختانه این مهارت قابل پرورش است چرا که در فطرت همه ما انسانها وجود دارد. فطرت خلاق زمینی که شکوفا گردد چیزی فراتر از بصیرتی زود گذر است. آن، توانایی حل مرتب و دائمی مشکلات روزمره به روشی بی همتا و نوآورانه و به معنای فراتر رفتن از روزمرگی و سنت است. یک نوزایش در انتظار شماست. فطرت خلاق درونتان را شکوفا سازید و در خدمت خود گیرید تا زندگی شما را به یک ماجرای دل انگیز تبدیل سازد. فصل پانزدهم چیزی به نام یک مشکل وجود ندارد همه چیز یک فرصت است. چه کسی می تواند بگوید که چه چیزی خوشبختی است چه چیزی بدبختی؟ همه ما در آرزوی روزی هستیم

کهدیگر هیچ مشکلی نداشته باشیم، روزی که همه چیز روبراه باشد و زندگی ما بی نقص. اما مشکلات بخش مهم و با ارزشی از زندگی ما هستند و ما به جای تلاش برای حذف آنها باید بکوشیم دریابیم آنها واقعا چیستند. چیزی به نام مشکل وجود ندارد بلکه همه چیز یک فرصت استاگر کسی این حقیقت را باور کند و در جستجو فرصتهای نهفته در موقعیتهای برآید تجاربی که به دنبال این نگرش ساده کسب خواهد کرد بسیار درخشان خواهند بود. بیاموزید که استرسها و کشمکشهای ذهنی تان را همچون یک فرصت و چالش در نظر بگیرید نه یک اشکال و مانعهم اکنون چه فرصتهایی در زندگی شما منتظر شما هستند؟ شما این را هرگز نخواهید فهمید مگر اینکه آنها را جستجو کنید. فرصتها هرگز در برابر شما با تکان پرچی خودشان را نشان نمی دهند بلکه بیشتر در لباس مبدل مشکلات یا شکستهای زندگی چهره عیان می سازند. در زندگی همه ما فرصتها فراوانی وجود دارند و اگر شما قصد دارید به روی مشکلاتتان آغوش بکشایید و با این نگرش جدید از آنها نفع ببرید نتایج شگفت انگیزی در انتظار شما خواهد بود. فصل شانزدهم خود را شفا دهید ذهن شفا دهنده بزرگ است. بقرطایا ذهن می تواند در سلامتی یا بیماری اشخاص نقشی ایفا کند؟ دکتر کارل سیمونتون اعتقاد دارد "آنچه در ذهن بیمار میگذرد تعیین کننده این است که آیا او بهبود خواهد یافت یا نه" او در مورد نتایجی که با آموزش تکنیکهای تصویر سازی ذهنی به بیمارانش به دست آورده است چنین می گوید: ما بر این باوریم که مردم شروع به درک این حقیقت کرده اند که ذهن و بدن تا اندازه زیادی به یکدیگر پیوسته هستند اکنون ما می دانیم که امکان بر عکس شدن روند بیماری وجود دارد. یک تقویت دو دقیقه ای سلامتیهر روز دقایقی را صرف فرو رفتن در بحر افکاری از سلامتی و تندرستی نمایید. این افکار را به جریان خون، بافتها و سلولهای بدنتان حواله کنید. تصور کنید که در شما انرژی جاری است. بدنتان را ساختار معجزه آفرینی از شفا دهندگی بینگارید. این تمرین یک تقویت کننده ی نیرومند برای سلامتی است که انجام آن دو دقیقه بیشتر طول نمی کشد. مسولیت سلامتی ما بر عهده ی خود ماست. ما باید در حفظ سلامتی وشفادهی خودمان نقش فعالتری بر عهده بگیریم. به هنگام بیماری نباید راه را برای آن باز گذاریم بلکه باید مسولیت معالجه مان را بر عهده گیریم. به قول دکتر آلبرت شوابتر "پزشک حقیقی پزشک درونی است." فصل هفدهم خود آگاهی دارامندزمین به تو میوه هایش را ارزانی می دارد اما اگر تو بدانی که چگونه دستهایت را پر کنی از آن چیزی که خواهی خواست. جبران خلیل جبرانهر کسی که به دنبال رفاه مادی است نخست می باید "خود آگاهی دارامند" را در خود تشکیل دهد. توجه کنید که من از "تشکیل دادن" سخن می گویم زیرا خود آگاهی دارامند به شکلی تصادفی ایجاد نمی گردد هیچ کس با آن به دنیا نمی آید و قابل دریافت از کسی نیز نیست. بلکه حالتی از ذهن است که با انتظار داشتن، اذعان نمودن، و دیدن رفاه و فرصت در همه جا همساز و همناست. نقطه مقابل خود آگاهی دارامند، خود آگاهی ندارمند" است که بسیاری از مردم با آن آشنايند. خود آگاهی ندارمند همان گونه که از اسمش پیداست محدودیت و ناداری را انتظار دارد و تصدیق می کند و آن را همچون علایم راهنمایی کنار جاده که فقط به نیازمندی فقر و مشقت دلالت دارند در همه جا می بینید. هیچ کس با دارا بودن خود آگاهی ندارمند به موفقیت مالی نخواهد رسید. چنین چیزی غیر ممکن است. برای ایجاد یک خود آگاهی دارامند لازم است پنج گام بردارید: گام اول: باورهای دارامندی تشکیل دهید چهار باور دارامندی پایه وجود دارد. ۱- جهان سرشار از نعمت و فراوانی است. ۲- زندگی مفرح و پاداش دهنده است. ۳- در هر حوزه ای از زندگی فرصتهای بیشماری نهفته است. ۴- این حق من است که موفق شوم. گام دوم: رفاه و دارامندی را در زندگی کنونی خود جستجو و تصدیق کنید گام سوم: در همه جا موفقیت را شناسایی کنید و با آن همساز شوید. گام چهارم: کتابهای تاثیر گذار بخوانید به نوارهای خود یاری گوش دهید، به گروهها و سازمانهای موفقیت طلب ملحق شوید. گام پنجم: با افراد موفق واقعی یا خیالی ارتباط بر قرار کنید. "موفقیت شما به افراد زیادی کمک می کند شکست شما به هیچ کس" فصل هجدهم روابط موثره گونه ای عمل خواهیم کرد که گویی آنچه انجام می دهم اهمیت دارد. ویلیام جیمز روابط شخصی ما با دیگران همچون هوایی که تنفس می کنیم برای ما حیاتی است. همه ما نیازمند داشتن دوستان، دوستاناران و همنشینانی هستیم که بتوانیم غمها و شادیها و ترسها و موفقیتهایمان

را با آنها در میان بگذاریم. این تبادلها در سطوح عمیقی در ما نفوذ کرده اند و ما را تغذیه می کنند. همه ما نیازمند ئوستی، عشق و محبت، مراقبت و احساس تعلق هستیم؛ اما با وجود این اغلب ما ناتوان یا بی میل از برقراری تماسهای معنی دار، جدا و دور افتاده از یکدیگر باقی می مانیم. هر شخصی ستاره استهر شخصی منحصر به فرد، بی همتا و شایسته احترام است. هر شخصی ستاره است. زن شما، شوهر شما، والدین شما نیز منحصر به فرد، بی همتا و شایسته احترام هستند. اذعان به اینکه همه صرف نظر از اینکه چه کسی هستند و چه موقعیتی دارند منحصر به فرد هستند، نگرش ما را نسبت به آنها تغییر خواهد داد و ما احترامی را که شایسته آنها ست به آنها خواهیم گذاشت. شاید آنها از منحصر به فرد بودن خود آگاه نباشند یا آن را در اعمالشان نشان ندهند اما ما از این موضوع آگاه هستیم و بر این اساس با آنها رفتار می کنیم. تغییر روابط یعنی تغییر خودمانما همگی عضوی از یک خانواده ی واحد هستیم و بدین لحاظ اگر قصد رسیدن به کمال را داریم می باید به شیوه هایی مهربانانه، مراقبانه و کمال جویانه خودمان را در اختیار یکدیگر قرار دهیم. جاده ای که به روابط موثر منتهی می شود سفری از جنس تغییر به سوی رشد و کمال است. آن به معنا ی خطر پذیری، جستجوگری و حتی گاهی تلو تلو خوردن است. این سفر با چیزهای کوچک شروع می شود: یک تغییر نگرش، یک دست دادن، یک چشم در چشم افتادن در داخل اتوبوس، و گذراندن لحظاتی صادقانه با یک غریبه؛ اما به زودی تبدیل به چیزی بزرگتر و پراجرتر می گردد. این سفر به جشن و سبک لذت بخشی از زندگی تبدیل می گردد که ما در طی آن به شکلی نامتناظر گشاده نظر تر و آگاهتر می شویم. فصل نوزدهمترین برای اجرا و پاداشی فوق العادهما همه عاشق برنده شدن هستیم اما چه کسی تمرین و یادگیری است؟ مارک اسپیتزدر پشت هر فکر اجر و دستمزد و ثمره تلاش نهفته است. اگر اجرای در کار نبور در این صورت هیچ دلیل یا انگیزه ای برای کار کردن وجود نمی داشت. اشخاص بسیار اندکی صرفا برای خاطر عشق کار می کنند. قرن بیست و یکم نیازمند مهارتهای جدیدی است. الهام، تعبیررویا، تاثیر سازی ذهنی و خلاقیت، برخی از ابزارهایی هستند که برای موفقیت ما در این قرن لازمند. تنها داشتن دور نمایی گسترده از آنچه ما می توانیم انجام دهیم یا بشویم است که ما را در مسیر خلق واقعیتهای جدیدمان به تمرین منظم سوق می دهد. زندگی با شکوهی از قدرت و فرصت در انتظار شماست. هر چیز خواستنی که در تصور می گنجد در چنگ شماست. زمان، مناسب و آماده است. شما چطور؟

## امپراتوری های ذهن

(خود رهبری و تغییر خویشتن) نویسنده: دنیس ویتلی

خلاصه کتاب: زهرا سادات موسوی- امپراتوری های ذهن: تا پیش از عصر دانش، امپراتوری هاتوسط تعداد اندکی افراد صاحب قدرت نظامی، سیاسی یا افراد ثروتمند کنترل می شدند. اما اکنون قدرت و ثروت بر پایه دانش و اطلاعات استوار است و باید بگوییم که مهم ترین شکل سرمایه را تشکیل می دهند. امروزه ثروت فقط از دانش و اطلاعات حاصل می شوند. دانش پویا واژه ای است که در آینده نزدیک بیشتر از آن صحبت خواهد شد این اصطلاح حاکی از آن است که مرزهای جغرافیایی دانش محو شده اند. رایانه ها و وسایل ارتباطی همچون دستگاه های دور نگار، تلفن همراه، اینترنت و در یک کلام امواج بدون مرز امکان دسترسی فوری به اطلاعات را در سرتاسر جهان فراهم کرده و در خدمت دانش پویاهستند. بنابر این می توان در همه نقاط دنیا هر گونه اطلاعاتی را با کیفیت عالی یافته و یا ایجاد نمود. در این میان شرکت ها نیز از پویایی دانش استقبال کرده و در حال تجدید نظر در ساختار، فضا، ارتباطات و یا از میان برداشتن حد و مرزها و سلسله مراتب سنی و ساختارهای قدرتی هستند. سرعتی که در جهان حاکم است و ارتباط بین قاره ها را به کسری از ثانیه رسانیده، سبب می شود تا افراد چنان دگرگون شده و خود را بازسازی نمایند که بتوانند با این شتاب جهانی تطبیق یابند. تغییر: لازمه عصر حاضرسیاست گذاری و ساختارهای سازمانی شرکت های تجاری در کشورهای توسعه یافته به دنبال تغییرات فرهنگی اجتماعی به شدت در حال تغییر و تحول است. شرکت ها و سازمان



هایی که هنوز به شیوه‌ها و نگرش‌های کهنه، منسوخ و سنتی چسبیده‌اند، محکوم به نابودی و فنا هستند.)) یا باید تغییرات را هدایت و رهبری کنیم یا مجبور می‌شویم مدیریت و رهبری را تغییر دهیم.)) بقاء از آن خردمندان استبازی زندگی به ورزش شباهت دارد و ما باید مفهوم جدیدی از رهبری برای بازی بزرگتر، یعنی بازی زندگی، داشته باشیم. در گذشته رهبری حول محور قدرت و برتری می‌چرخید و معنی آن پیروز شدن بر یک رقیب و شکست او بود اما اکنون رهبران، قهرمانان همکاری خواهند بود. همکاری و کمک به رشد دیگران، آنقدر جایگاه گسترده‌ای پیدا کرده که حتی کشورهای پیشرفته نیز مدتهاست که به جای عقب‌نگه داشتن کشور‌های دیگر به رشد آنها کمک می‌کنند. ذهنیت بقاء قدرتمندان، جای خود را به بقاء اندیشمندان و خردمندان خواهد داد. دانش، قدرت راستین قدرت واقعی امروز که همان دانش می‌باشد به معنای توانایی انطباق یافتن، قبول مسئولیت، توانمند ساختن خود و دیگران، داشتن اهداف از پیش تعیین شده و به طور خلاصه کنترل رفتار و زندگی را در بر میگیرد. یکی از مهمترین توانمندی‌های رهبران و افراد موفق، توانایی بیان افکار، دانش و انتقال آن به دیگران است. علت اصلی اجتناب از کسب دانش تنبلی است. اکثر مردم ترجیح می‌دهند فقط در حد ضرورت و کفایت، کاری را انجام دهند. اگر مردم نیمی از وقتی که صرف تماشای تلویزیون می‌نمایند برای خواندن و مطالعه بگذارند میتوانند میزان دانش حرفه‌ای خود را بالا ببرند و در نتیجه آن، درآمد خود را به میزان قابل توجهی افزایش دهند. ما در طول عمر خود تنها بخش کوچکی از قابلیت‌های ذهن و فکر خود را مورد استفاده قرار می‌دهیم و این در حالی است که بدون هیچ مشکلی می‌توانیم چهار زبان یاد بگیریم، یک دایره المعارف کامل را حفظ کنیم و در ده‌ها رشته فارغ التحصیل شویم. پیتراکر متخصص علم مدیریت چنین می‌گوید: (امروزه، دانش قدرت است) و سقراط چنین استدلال میکند که: (دانش، تنها خیر و جمل، تنها شر موجود است) تفکر داینامیک برای تغییر موقعیت خود و تبدیل وضعیت افراد شکست خورده به افراد پیروزمند باید باورها و رفتارهای خود را تغییر دهیم. یکی از راه‌ها این است که خطاها و اشتباهات منسوخ و کهنه را تکرار نکنیم و دیگر آنکه انتظارات احساسی و خیال بافانه نداشته باشیم مثل افرادی که منتظر برنده شدن توسط بلیط بخت آزمایی هستند یا باید زندگی خود را رهبری کنیم یا از سر راه کنار برویم. ناتوانی در تغییر یعنی انقراض نسل‌ها مسئولیت‌پذیری: تسلط بر زندگی مسئولیت یعنی پاسخگو بودن به وظیفه‌ای، کاری یا درخواستی. افراد فعال مسئولیت و توانایی خود را می‌شناسند. اوضاع و احوال را مقصر نمی‌دانند. اگر در ابتدا موفق نشدید مهم نیست، اما اگر احساس خوبی در رابطه با کاری دارید آن را انجام دهید. برای اینکه رهبری مسئول در زندگی خود باشیم باید بفهمیم که متفاوت بودن در صورتی قابل ستایش، ارزشمند و کمک‌کننده است که مفاهیم زیر در آن وجود داشته باشد: ۱- معیارهای شخصی و حرفه‌ای والا تر ۲- صرف زمان برای تلاش بیشتر ۳- قبول ریسک‌های حساب شده (مسئولیت رفتار خود را بپذیرید، اما برای دستاورد‌های خود مغرور نشوید) خود را از تعصب‌ها رها کنید در رابطه با آنچه شما را از اهدافتان باز میدارد چه می‌گویید؟- امکانات و شرایط مناسب در اختیار من نیست. - تحصیلات و تخصص لازم را ندارم. - برای رسیدن به هدفم خیلی پیرم. - مسئولیت دست و پایم را می‌بندد. - اعتبار کافی ندارم. - مبتکر و خلاق نیستم و ..... گاه تعصب خود را به شکل دیگری نشان میدهد. ضمن صحبت با رهبران موفق متوجه می‌شویم که به طور دائم این گفته مطرح می‌شود که (همه من را به چشم یک دیوانه نگاه می‌کنند) وقتی فرد اسمیت طرح خود را برای ارائه خدمات حمل و نقل سریع هوایی شبانه مطرح کرد همه به او گفتند دیوانه است. بعضی به او هشدار دادند که برای اینکار بازاری وجود ندارد و بعضی اظهار داشتند که نمی‌توانی هواپیماها و مسیرهای مطمئن برای اینکار پیدا کنی. نیازی به گفتن نیست که اسمیت کار خود را آغاز کرد و به خاطر ابتکار اوست که هزاران هزار نفر می‌توانند نامه و بسته‌های پستی خود را به طور سریع ارسال و یا دریافت کنند. پس: اگر تا کنون کسی به شما نگفته عقایدتان دیوانه‌وار و مسخره است احتمالاً- تفکر چندان مستقلی نداشته‌اید. (به باورهای خود وفادار بوده، اما از پیش داوری کردن به آنها پرهیزید) (جهل پویا تعصب خلافت را کور می‌کند بدین معنا که تنها یک راه را برای نگرستن به مشکل نشان می‌دهد و مانند

دیواری جلوی جریان اطلاعات را میگیرد. آنچه یک انسان برای خلاقیت و رهبری بیش از همه نیاز دارد جهل پویاست یعنی توانایی کنار گذاشتن آنچه که می داند تا بتواند بدون تعصب، قدرت درک و پذیرش دیدگاه و نظرات دیگران را داشته باشد. اگر ندانید به کجا میروید هر راهی میتواند شما را به خود جلب کند این یک مثل قدیمی با این پیام است که اگر نمی دانید در چه موقعیتی هستید و چه می خواهید، هیچ تصمیم آگاهانه ای نمی توانید بگیرید و این باعث می شود که شما از رفتن به سمت یک هدف یا مقصود روشن دور بمانید. در عصر دانش، این که چه جایگاهی داری بسیار مهم است و مهمترین جایگاه، مربوط به شغل و حرفه می باشد. نشانه گذاری برای شناسایی مهارت های شخصی نشانه گذاری از اصلاحات نقشه برداری گرفته شده و به نقاطی اشاره دارد که برای شروع کار، اساسی و تعیین کننده است، یعنی پیدا کردن بهترین نقطه ای که اطلاعات لازم را در اختیار می گذارد. رابرت سی کامپ از نظریه پردازان برجسته نشانه گذاری تجاری، این واژه را به عنوان (جستجو برای یافتن بهترین رویکردها، که به عالی ترین عملکرد می انجامد) تعریف می کند. به بیان دیگر، نشانه گذاری جستجو برای یافتن بهترین نمونه ها در حوزه کاری خودتان و به خدمت گرفتن آن نمونه ها برای رسیدن به اهداف می باشد. علت اصلی معروفیت اصطلاح نشانه گذاری و کاربرد آن در تجارت و شغل، رقابت شدید جهانی است که شرکت ها را مجبور می کند تا بهترین های جهان را جستجو کرده و آن را با شرایط خود تطبیق دهند چون نشانه گذاری حاوی این معنی است که (بهترین نقاط برای رسیدن به هدف علامت گذاری شوند). اکثر شرکت های مطرح از این شیوه استفاده می کنند و موفقیت های روز افزون خود را مدیون آن هستند. نشانه گذاری به افراد مقیاسی می دهد تا بتوانند که تا چه میزان درست عمل کرده و به هدف نزدیک شده اند. ما چگونه می توانیم بدون مقایسه خودمان با دیگران بفهمیم که چقدر خوب هستیم؟ اگر ما نتوانیم الگوهای در دسترس و پویا از کسانی با بهترین نحوه یادگیری پیدا کنیم، چگونه می توانیم دریابیم که با سرعت کافی می آموزیم یا نه؟ افرادی که در شرکت های رقیب و یا موقعیت های مشابه با ما هستند الگو و نمونه های خوبی می باشد که می توانند به ما کمک نمایند تا از موقعیت خود درک درستی داشته باشیم. نشانه گذاری، که در اصل یافتن بهترین نمونه ها می باشد، نباید تنها بر اساس مقایسه همکاران هم سطح باشد. باید از همه کسانی که در رده های بالاتر و پایین تر از ما قرار گرفته اند نیز بتوانیم بیاموزیم. به عنوان مثال یک مدیر ارشد هتلداری باید در کلیه زمینه های مربوط به خدمات هتلداری از جمله پذیرش میهمانان، پارک اتومبیل ها توسط دربان ها، پذیرایی و سرویس غذا و خدمات مربوط به پیشخدمت ها آموزش دیده باشد و در نشانه گذاری به منظور یافتن بهترین نمونه ها در تمام موارد مذکور فعالیت نماید. اگر میخواهید بهترین باشید و بهترین باقی بمانید، باید رقیبان خود را به خوبی بشناسید، اما این کافی نیست بلکه باید بیشتر از رقیبان خود بدانید. باید بهترین شیوه های مربوط به حرفه خود را در هر جایی که باشد بشناسید این شیوه آموزش و اضافه کردن اطلاعات می باشد. اما مطمئن ترین راه در این خصوص، تحقیق و بررسی محصول و یا خدمات شرکت رقیب است. در سال ۱۹۹۰ شرکت رایانه ای اپل راه دشواری را که پشت سر گذاشته بود کشف کرد. پس از اینکه اپل نخستین رایانه قابل حمل خود را به بازار عرضه کرد، شرکت رایانه ای کامپک یک رایانه قابل حمل حدوداً سه کیلوگرمی را وارد بازار نمود. مدیر اپل در این باره به نشریه نیویورک تایمز چنین گفت: (ما قطعات آن را از هم جدا کردیم و شگفت زده شدیم چون فهمیدیم ابداً نمی توانیم مشابه آن را بسازیم). سال بعد یعنی در سال ۱۹۹۱ میلادی، شرکت اپل، رایانه قابل حمل خود را به بازار ارائه داد. در آن زمان فروش کامپک متوقف شده و سهام آن در بازار سقوط کرد. در اواخر سال ۱۹۹۱، اکهارد فایفر به نیویورک تایمز گفت: (موفقیت گذشته چشمان کامپک را کور کرده بود). شرکت طی نه سال گذشته چنان موفق بود که هیچ مشکلی در مورد آن وجود نداشت اما این امر، تغییرات در شرف وقوع را پنهان می کرد. شرکت نتوانست تغییرات لازم برای رویارویی با شرایط موجود در دهه ۱۹۹۰ را تشخیص دهد. در نشانه گذاری برای خود رهبری، رهبران مناسب را انتخاب کنید برای نشانه گذاری های شخصی بسیار مهم است افراد و رهبرانی را انتخاب کنیم که با فلسفه و تئوری های جدید مدیریتی آشنا باشند. انتخاب رهبر مناسب به معنای

انتخاب رویکردهای درست است. بهترین رویکرد یعنی شناخت و یقین این که اکنون کجا هستید، نه اینکه کجا دوست دارید یا آرزو می کنید باشید. بهترین رویکرد یعنی اطمینان به زمان و مکان واقعی که اکنون و عملاً در آن هستید و جایی که پنج سال دیگر باید در آن قرار بگیرید و نیز ارزیابی واقع بینانه فرصت های موجود برای رفتن از موقعیت های موجود به موقعیت مطلوب. این امر مستلزم یک تصویر واضح و روشن از نقاط قوت، نقاط ضعف و مقصد دلخواه است که در جای خود چشم اندازی روشن از زندگی تان را طلب می کند و این میسر نمی شود مگر آن که در نشانه گذاری و انتخاب رهبران، به عنوان الگوی مقایسه، درست عمل کنید. چه کسانی را باید بشناسیم؟ چند لحظه فکر کنید و ببینید افراد مهمی که می توانید درباره کسب اهداف زندگی خود از آنها توصیه و راهنمایی بپذیرید، چه کسانی هستند. آیا در حوزه کاری خود از افراد موفق فهرستی در دست دارید؟ تعجب آور است، چه طور بسیاری از افراد برای کسب اطلاعات، تشویق و راهنمایی به افراد نامناسب روی می آورند. این را هم فراموش نکنید که گوش شنوا کافی نیست، توجه به قدرت، شخصیت و اعتبار دست آورد ها و موفقیت های افراد است که اهمیت اساسی دارد. بهترین فرد نمونه، فردی مشهور نیست، کسی است که می توانید به طور شخصی و از نزدیک او را بشناسید. بهتر است کسی باشد که زمینه کار و حرفه او مشابه شما باشد، کسی که در همان نقطه ای قرار دارد که می خواهید به آن برسید. برای انتخاب الگو و راهنمای شخصی، به دنبال افرادی باشید که نه تنها موفقیت بیرونی بدست آورده اند بلکه کل زندگی آنها، از جمله رفتار و عملکرد شخصی آنان شایسته الگو برداری و تقلید باشد. موفقیت شغلی را به سختی می توان از شخصیت افراد جدا کرد. یک جنبه از زندگی شخصی بخصوص جنبه مهم و تاثیر گذاری مثل شغل، به طور حتم بر سایر جوانب اثر می گذارد. شبیه سازی از طریق تجسم تصور کردن خود در یک آینده دلخواه، نوع دیگری از شبیه سازی می باشد که بسیار ارزشمند است. اغلب از شرکت کنندگان در سمینارها خواسته می شود که در پنج سال آینده، روز ایده آلی را برای خودشان تجسم کنند. آن زمان، آنها کجا زندگی کرده و روز را چگونه شروع خواهند کرد؟ چطور سفر می کنند؟ کجا می روند؟ چه کاری انجام می دهند؟ در چه مقامی هستند؟ چه درآمدی دارند؟ از چه لحظاتی بیش از همه لذت می برند؟ به قوه تخیل خود اجازه دهید به هر کجا که می خواهد برود، بگذارید قوه تخیل این سوال را در ذهن شما مطرح کند که از زندگی واقعا چه می خواهید. عشق بیشتر؟ ثروت بیشتر؟ لاغری بیشتر؟ جذابیت و سلامت بیشتر؟ قدم نهادن به محدوده ای کاملاً متفاوت؟ و با ارایه خدمت مهم تری به جامعه؟ با توجه به این پرسش ها از خود سوال کنید آیا آنچه هم اکنون انجام می دهید همان چیزی است که احساس می نمایید باید انجام دهید یا خیر؟ مسلماً از حرفه فعلی خود درآمدی بدست می آورید، اما آیا این درآمد شما را به آنجا که می خواهید می رساند؟ اگر هنوز این را متوجه نشده اید، باید کنکاش و بررسی کنید. یک نظاره گر و جستجو گر خوب باشید مهارت های مشاهده و نظاره گری برای نشانه گذاری شخصی یا شغلی امری حیاتی است. اکثر ما وقتی گزارش اتفاقی را که خودمان شاهد آن بودیم در روزنامه می خوانیم به جرات می توانیم بگوییم که گزارش مکتوب آن رویداد با اصل آنچه که دیده ایم مطابقت نداشته است و این بحث زمانی اهمیت بیشتری پیدا می کند که برای تصمیمات مهم بخواهیم از اطلاعات دست دوم یا گزارش داده شده، استفاده نماییم. اطلاعات دست دوم همیشه در درجه دوم اهمیت قرار دارد. هیچ کس نمی تواند مثل خود شما کار مشاهده و بررسی را انجام دهد. در این مبحث سعی شده است تا بدانید به چه علت باید نتایج مورد نظر را از بهترین و صحیح ترین اطلاعات استخراج نمایید و اکنون باید تاکید مجدد داشت که تنها خود شما می توانید بخش اعظم این اطلاعات را جمع آوری کنید، زیرا هیچ کس انگیزه ها، سوالات، خواسته ها و اهداف شما را بهتر از خودتان نمی شناسد. این بدان معنی است که به جای برخورد منفعلانه با محیط پیرامون خود، یا نادیده گرفتن آن، یک ناظر فعال اما بی نظیر باشید. از هر موقعیت استفاده کنید تا اطلاعات دست اول به دست آورید. مثلاً در سالن انتظار فرودگاه بنشینید و از کیف خود اوراق مربوط به کارتان را بیرون بیاورید، اما در عین حال این موقعیت یک فرصت عالی برای مشاهده رفتار سایر مسافران و گوش دادن به صحبت های آنهاست. گاهی حتی خود شما هم می

توانید با آنها وارد صحبت شوید. خواندن تابلوها و نیز عناوین کتاب های کتاب فروشی ها اطلاعات خوبی را در مورد مسائل موجود در اختیار شما قرار می دهد. صرفا خواندن مقالات روزنامه کافی نیست. توجه به سایر مردم که به چه چیزهایی علاقمندند، از چه ارزشهایی برخوردارند، سبب می شود تا به جای تکیه بر تعابیر روزنامه نگاران، راجع به افکار و احساسات واقعی مردم به مشاهدات دست اول خود مراجعه کنید. این کار مستلزم ابتکار عمل است اما به بی نظیری، قضاوت عجولانه نکردن و دقت ما نیاز دارد خصوصا سوال کردن از افراد غیر آشنا می تواند به شما در جمع آوری اطلاعات کمک نماید. به عنوان مثال مدیر عامل یک هتل برای جمع آوری اطلاعات دسته اول می تواند تقریبا با هر کسی که در سالن انتظار است باب گفتگو را باز کند و از او پرسد که مثلا- برای تعطیلات بعدی خود چه برنامه ای دارد و وقتی آنها درباره عادت های سفر خود صحبت می کنند بخشی از نقطه نظرات راجع به حرفه خود را بدست آورد، یا مدیر یک شرکت، باید شخصا حداقل یکبار هر مرحله از انجام کارها را خودش انجام دهد تا بتواند نقاط قوت و ضعف سازمانش را مشاهده نماید و این کار هر از چند گاهی باید انجام شود تا با مشاهده تغییرات، تصمیم گیری مناسب تری داشته باشد. رجیس مک کنا مشاور بازاریابی سیلیکون والی هر هفته بین پنجاه تا صد مجله می خواند البته این علاوه بر روزنامه های گلچین شده است. او مقالات جالب را جدا می نماید و برای کسب اطلاعاتی که لازم دارد پرونده درست می کند. اما در جمع آوری اطلاعات صحیح و در استفاده مناسب از این اطلاعات یک عامل بسیار مهم و تعیین کننده وجود دارد و آن خلاقیت شما در بهره گیری از آنهاست. در این جا برخی از صفات افراد خلاق را می خوانید. این خصایص با تمرین و ممارست به دست خواهد آمد و نیاز به استعداد های ذاتی ندارند. اکثر این افراد چنین هستند:- نسبت به آینده خوشبین می باشند.- مشاهده کننده و نظاره گر خوبی بوده و بسیار کنجکاو هستند.- ماجراجو بوده و علایق متعدد و متنوعی دارند.- رویاهای شخصی و شغلی داشته و قادرند آنها را در آینده تحقق بخشند.- متفکران مستقلی هستند که از تمام توانایی های ذهنی خود استفاده می کنند تا ایده های نو و بکر را به راه حل های عملی تبدیل نمایند.- از وضع موجود نارضایتی سازنده دارند و در فکر بهبود آن وضعیت هستند.- قادر به تشخیص عادت های منفی بوده و توان تغییر و یا ترک آن را دارند.- فقط به یک اختراع یا ایده نو قانع نیستند چون عقیده دارند ایده ها قابل تغییر بوده و ممکن است فرد دیگری ایده بهتری داشته باشد. از افرادی که بیش از همه آنها را تحسین می کنید و به آنها احترام می گذارید الگو بگیرید. منظور این نیست کسانی که بیش از همه دوست دارید الگوی خود قرار دهید، بلکه کسانی را به عنوان نمونه انتخاب کنید که بتوانید بیش از همه از آنها بیاموزید. فکر کنید اگر می توانستید زندگی خود را از نو شروع کنید دوست داشتید چه کارهایی انجام دهید. آیا در حال حاضر از زندگی خود بهترین استفاده را می نمایید یا خیر؟ برای مطرح ساختن استعدادهای خود چه اقدامات عملی می توانید انجام دهید؟ شرافت، معیار خود رهبریشرافت که معیار اخلاقیات شخصی است با صداقت ارتباط مستقیم و محکمی دارد، امری نسبی نیست، به وضعیتی که تصادفا در آن به سر می برید ارتباطی ندارد و امری مصلحتی نیز نمی باشد، هر چند که هر روز به آن توجه کمتری می شود اما بدون آن، رهبری سطحی بوده و فاقد صمیمیت و صداقت است. افرادی که صادق نیستند به خود احترام نمی گذارند، برای خود ارزش قائل نیستند و کشتی زندگی را با این قطل نمای درونی هدایت نمی کنند و نظام ارزشی درونی آنها عمیقا مغشوش و مخدوش است. در نسل جوان سردرگمی کمتری در رابطه با احترام به خویشان وجود دارد و یکسره به سمت عدم صداقت گام بر میدارند. گفته های آنها ظاهرا نشان می دهد که این افراد لاف زنان، دلچک ها و ستارگان مشهور را به عنوان الگوی نمونه خود انتخاب کرده اند، یعنی کسانی که ظاهرا موفق هستند، اما آنها اغلب تنها تظاهر به موفقیت می نمایند. جوانان درباره ستارگان چنین می گویند: واقعا می توانید باور کنید که او با من حرف زد؟ اما این موضوع تقصیر آنها نیست این جامعه ماست که اهمیت زیادی به ستارگان می دهد و آنها برای حفظ موقعیت پوشالی خود، ناچار به ظاهر سازی هستند. فیل ها بی آزارند، ولی مورچه ها از پا در می آورندفیل ها گاز نمی گیرند، اما مورچه ها از پا در می آورند، حکایت از موضوعی دارد که شاید آن را شنیده باشید، شیطان در جزئیات

زندگی می کند، به همین جهت اگر عدم صداقت و نادرستی در کوچک ترین روابط زندگی رسوخ کند می تواند آسیب زا باشد و همیشه با شروع شدن در اجزا کوچک زندگی ، مشکلات آغاز می شوند و رشد می کنند . این عدم صداقت و درستی به شرافت انسان ضربه خواهد زد . عمق فاجعه‌ها امروزه شرافت بسیار کم رنگ شده و رو به زوال است به طوری که نمایندگان مردم سند جعل می کنند و از وجوه مالیات دهندگان جهت مصارف شخصی خود استفاده می کنند . بانکداران برجسته به اعمال غیر قانونی مالی و اختلاس میلیاردی پول متهم می گردند . مدیران شرکت هایی که به مردم وام می دهند به اتهام فریب هزاران مشتری که به آنها اعتماد کرده اند زندانی می شوند و بسیاری نیز از چنگ قانون می گریزند . کلاهبرداری های متعدد در زمینه بیمه و سرمایه گذاری ، جعل اسناد و دلالی بین المللی که به قیمت خسارت های جبران ناپذیر تمام می شود . شرافت از خانه آغاز می شود برای نجات شرافت رو به زوال در جامعه امروز چه می توانیم بکنیم؟ همانطور که خیر اندیشی از خانه آغاز می گردد ، شرافت نیز از خانه آغاز می شود . یکی از بزرگترین موهبت هایی که می توانید به فرزندان خود اهدا کنید، ایجاد حسی قوی از فضایل اخلاقی است . بگذارید تا آنها از همان دوران کودکی مسئولیت اعمال خود را بپذیرند . هر چه احساس مسئولیت آنها بیشتر باشد نسبت به خود احساس بهتری خواهند داشت . بالاتر از همه ، جهت پرورش شرافت ، به آنها نحوه قدردانی و شکر گذاری را بیاموزید و این که چگونه از حق و حقوق دیگران حمایت کنند . به فرزندان خود ، اطرافیان و همکاران خود بیاموزید که پاداش های واقعی آنها در زندگی بستگی به کیفیت و میزان خدماتی دارد که ارائه می دهند . در عمل به آنها نشان دهید که هر طور با دیگران رفتار کنیم نیز با ما همان گونه رفتار خواهند کرد . اگر فقط یک قانون برای رهبری بخواهیم بنویسیم چنین است: طوری رفتار نمایید که شایسته تقلید فرزندان و اطرافیان خود باشید . به بیان ساده تر ، انجام هر کاری که از طرف آنها ناشایست محسوب می شود شما هم نباید آن را انجام دهید . وقتی به کودکان می گوئیم اتاق خود را تمیز کنید، آنها به وضع وسایل و ابزاری که در انبار دارید دقیق تر توجه می کنند . وقتی به آنها می گوئید احترام به دیگران بزرگ ترین فضیلت خانواده ماست، آنها در عدم توجه شما به حق و حقوق دیگران در رانندگی اشاره می کنند . بعضی اوقات مدتی سعی می کنیم الگو و نمونه خوبی باشیم ، اما گاهی به خودمان می گوئیم استراحت لازم است . مشکل اینجاست که فرزندان و اطرافیان از رفتار ما گیج می شوند . ابتدا فکر میکنند که ما الگوی رفتار سالم هستیم اما وقتی آنها رفتار ناسالم را از رهبران و والدین خود میبینند ابتدا متحیر ، سردرگم و آزرده خاطر می شوند و بعد آن رفتار را در پیش می گیرند. آنها رابطه دو پهلوی ( یک جور حرف بزنی ، جور دیگر رفتار کن ) را یاد می گیرند اما اگر سخنان شما با رفتارشان منطبق باشد ، آن زندگی الگوی مناسبی برای دیگران خواهد بود . سه عادت دیرینه مانع کسب خود رهبری ۱- عادت میانه روی: ما در جامعه ای زندگی می کنیم که برای اکثر مردم میانه رو بودن کافی است . مثلاً کارگران از صبح کار را آغاز و تا بعد از ظهر ادامه می دهند . (( بیش از حد کار نکن )) شعار اکثر مردم است . فردی که ساعات طولانی تری کار می کند و تلاش بیشتری می نماید ، اغلب مورد تمسخر دیگران قرار می گیرد . زنان و مردانی که انواع ریسک ها و مسئولیت ها را در کار و تجارت خود می پذیرند مورد حسادت یا انتقاد دیگران واقع می شوند . کسب مهارت و برتری مورد سرزنش می باشد . این گونه به نظر می رسد که (( برندگان و افراد موفق )) به ما گوشزد و توصیه می کنند که اگر تک تک ما از پنهان شدن در پشت صف افراد هم سطح خود دست برداریم به چه اهداف بالایی دست خواهیم یافت . تنها ویژگی اجتماعی سودمند میانه روی، نظم، قانونمندی، ثبات و پیگیری آن است . میانه روی یعنی از تولد تا مرگ با کمترین مزاحمت و ناراحتی مواجه شدن و بدون هیچ فراز و نشیبی یا بدون افت و خیزی ، فقط راه میانه را ، با آهنگی کسالت بار و خسته کننده ادامه دادن ، مثال این وضعیت نوشابه ای در بازار است به نام اوکی ، این نوشابه خیلی خوشمزه نیست اما مزه بدی هم ندارد ، نه خیلی شیرین و نه خیلی ترش است . رنگ آن هم نه خیلی تیره نه خیلی روشن به نظر می رسد ، گاز زیادی ندارد و خیلی هم بی گاز نیست ، هیچ چیز ویژه و بارزی ندارد فقط بد نیست (okay) و نوشابه اکثریت مردم است . این همان چیزی است که لازم است با آن مخالفت کرد و به جای میانه رو بودن باید تلاش



کنیم تا نهایت آنچه که می‌توانیم باشیم . ۲- عادت تفکر رایج: تفکر رایج یعنی هم رای بودن در یک عقیده کلی تا زمانی که فکری بهتر جایگزین آن شود . وقتی که تفکر رایج می‌گفت زمین مسطح است ، مردمی که شدیداً با این عقیده هم رای بودند سعی می‌کردند نظریات جدید را رد کنند ، زیرا اگر خلاف عقیده آنان ثابت می‌شد بی اعتبار شده بودند . همین امر در مورد سیاست انرژی ، شیوه های نوین ساختمان سازی ، کشاورزی ، نظام تامین اجتماعی ، نظام مالیات ها و بلاخص خود رهبری هم صادق است . تا چندی پیش رای مربوط به رهبری عبارت بود از قدرت و اقتدار مرکزی ، و مدیریت به همراه دستور و فرمان امری دایمی به نظر می آمد . به همین دلیل است که تغییر شرایط (( از قدرت بر دیگران )) به (( توانمند ساختن دیگران )) تا این حد دشوار به نظر می رسد . به عنوان مثال وضعیت خودروسازی آمریکا را طی بیست سال گذشته در نظر بگیرید . در آن زمان بیگانگی و فاصله عمیق میانه نیروی کار و مدیریت امری اجتناب ناپذیر تلقی می شد . فرضیه بنیادین آن زمان این بود که کارگران عادی ذاتاً پرکار نیستند ، و سازمان های کارگری هم معتقد بودند که مدیریت به طور تغییر ناپذیری نسبت به کارگران بی توجهی نشان داده و حریص و طماع می باشند . وقتی زمان تهاجم تولید خودرو در ژاپن فرا رسید یعنی در دهه ۱۹۸۰ که اوج تاسیس این کارخانجات بود ژاپنی ها تفکر رایج آمریکایی ها را نپذیرفتند . تحقیقاتی که از سوی دانشکده بازرگانی دانشگاه کلمبیا صورت گرفت نشان داد شرکت های ژاپنی عموماً از لحاظ کیفیت محصولات ، میزان غیبت کارکنان در کارخانه ، ارتباط بین کارگران و مدیریت و رابطه آنها با مشتریان ، بهتر از شرکت های آمریکایی عمل می کردند . این گزارش در زمانی منتشر شد که شرکت های آمریکایی به دلیل عدم قابلیت در کشور خود فعالیت را به سوی کشورهای دیگر معطوف کرده بودند بنابراین ، گزارش فوق که به معنی شکست آمریکایی ها از ژاپنی ها در خاک خود بود ، بسیار ناراحت کننده می نمود . اما خودروسازان آمریکایی بیدار شدند و راهی متفاوت با تفکر رایج را در پیش گرفته و بار دیگر سکان رهبری را در دست گرفتند . آنها اقرار کردند که تفکر رایج در عصر دانش مردود شده است و رابطه بین کارکنان و مدیریت باید بهبود یابد ، کارخانه فوراً کیفیت کار را در اولویت قرار داد ، کارخانه مرسدس بنز با کرایسلر ادغام و کلاً بازسازی شد و جنرال موتورز کارخانه جدید موسوم به ساتورن را طوری طراحی کرد تا کارگران فعالانه در روند تصمیم گیری مشارکت داشته باشند . هم اکنون این سه کارخانه بزرگ از مهم ترین بازیبنی تاریخی خود ، بهره می جویند . ۳- عادت تفکر گروهی: رهبران اغلب قبل از رسیدن به موفقیت نسبت به حوزه هایی که بیشترین مهارت را در آن داشته اند بیگانه بودند . ساموئل مورس مخترع تلگراف یک نقاش چیره دست بود . رابرت فولتون مخترع قایق ، معلم مدرسه و نجار بود . گالیله خیاط بود ، بیل گیتس بنیانگذار شرکت میکروسافت اخراجی دانشکده بود . بیل مک گاون قبل از پیوستن به جک گوکن و تاسیس MCI ، شرکت کوچکی داشت که در آن وسایل آزمایشگاهی تولید می کرد . چه عاملی سبب موفقیت این افراد بیگانه با حوزه موفقیت خود شده است ؟ این که آنان هرگز گرفتار تفکر گروهی نشدند . بیل مک گاون می گوید : " همه می گفتند ما دیوانه هستیم اما من از صنعت تلقن بی اطلاع بودم و به همین دلیل هیچ عقیده از پیش تعیین شده ای نداشتم . آنچه به نظر آنها غیر ممکن می رسید به نظر من امکان پذیر بود . ما روزنامه ها و نشریات کتابخانه کمیسیون ارتباطات فدرال را مورد بررسی قرار دادیم و هیچ نکته ای مبنی بر این که شرکت ATXT حق انحصار خدمات تلفن را دارد ، پیدا نکردیم " . متأسفانه تفکر گروهی در تمام حرفه ها ، سازمان ها ، صنایع و جوامع ، قدرتمند و پذیرفته است . اعتبار تفکر گروهی یعنی اینکه (( در گروه ما کارها این گونه انجام می شود پس گامهایتان را با آهنگ گروه تنظیم کنید )) . طنز بهترین مهارت سازگاری با فراز و نشیب های زندگی اکثر افراد برجسته ، موفق خود رهبر ، علاوه بر نگرش مثبت به زندگی از روحیه طنز بالایی برخوردار هستند . خصوصیت مشترک همه آنها شور و شوق به زندگی و خندیدن به شکست هایشان می باشد . خنده یعنی هیجان زنده بودن که صرف نظر از همه رویدادها اساس روحیه موفقیت آمیز است . به کودکان توجه کنید ، آنان بعد از هر اشتباه یا به قول بزرگترها هر شکست ، به سرعت همه چیز را فراموش می کنند و می خندند برای همین است که ما همیشه در حسرت روزهای خوب کودکی

هستیم ، غافل از اینکه کودک درونمان هنوز وجود دارد . بیایید کودک درون خود را زنده و بیدار نگاه داریم . وقتی بتوانیم از چشم کودکان به خود و زندگی نگاه کنیم و خودمان را زیاد جدی نگیریم ، اصل انطباق پذیری ، استقامت ، صبر و حتی رهبری را موخته ایم زیرا تغییر اجتناب ناپذیر است . ما همیشه با مشکلات و شادمانی های جدید مواجه خواهیم شد . با کشف این راز که روزهای خوب گذشته همین جا و هم اکنون وجود دارند، می توانیم به آینده بنگریم و شگفتی ها و موهبت های هر روز را کشف نماییم . در اینجا چند گام عملی برای حفظ روحیه در جریان شکست ها و ناکامی ها را می خوانید: ۱- حس طنز پردازی خودتان را امتحان کنید و ببینید چگونه عمل می کند. آیا به شما کمک می کند تا خصایص و رفتارهای گهگاه مضحک خود را ببینید. ۲- احساسات و رفتارهای خود را بپذیرید و مسئولیت آنها را قبول نمایید . به جای اینکه بگویید فلانی من را عصبانی می کند بگویید من از دست فلانی عصبانی شدم . می توانید به بیان خشم یا نارضایتی خود ، به طور فیزیکی از او فاصله بگیرید. ۳- وقتی می خواهید کسی را توبیخ کنید یا نارضایتی خود را اعلام نماید ، سعی کنید پس از آرام شدن خشم خود این کار را انجام دهید . صدای عادی و آرام ، بدون حرکات بدنی خصمانه ، احساسات شما را بهتر منتقل می کند . وقتی عصبانی هستید، سعی کنید با انجام فعالیت بدنی مثل دویدن، راه رفتن سریع، یا هر فعالیت بدنی دیگر، آدرنالین بدنتان را تخلیه نمایید . حتما عقاید خود را بیان کنید ، اما صبر کنید تا رفتارتان معقول و منطقی شود تا بتوانید به دور از حالت تهاجمی انتقاد نمایید . ۴- جر و بحث نکنید . چیزی به اسم برنده شدن در بحث وجود ندارد ، فقط با توافق می توان برنده شد . ۵- تغییر را به عنوان امری عادی بپذیرید. دایما ظرفیت خود را برای انعطاف پذیری ، انطباق ، پذیرفتن عقاید نو و شگفتی های جدید ارزیابی کنید . ۶- مدیریت شما بر اساس ( همه یا هیچ ) نباشد . اگر اوضاع طبق برنامه ریزی پیش نرفت ، هر چه در توان دارید برای نجات دیگر چیزها انجام دهید . مثل گروهی نباشید که وقتی در بازی مهمی بازنده می شوند ، بدی آب و هوا را مقصر قلمداد می کنند . انتظار کمال غیر معقول از خود یا از دیگران نداشته باشید چون مداومت این کار سبب عدم پذیرش عملکرد شما می گردد . توجه داشته باشید هیچ کدام از کارهایی که انجام می دهید تمام و کمال نیست . ۷- بگذارید دیگران مسئولیت رفتار خود را به عهده بگیرند. وقتی یکی از نزدیکان شما شکست می خورد خود را سرزنش نکرده و احساس گناه نکنید . حتی فرزندان بزرگسال شما مسئول زندگی خودشان هستند . در خانه و محل کار مشوق انعطاف پذیری و شهامت باشید . ۸- (نه گفتن) را بیاموزید . این بهترین راه برای کاهش اضطراب است . این شما هستید که با قبول مسئولیت هایی که قادر به انجام آن نیستید خودتان را تحت فشار قرار می دهید . حضور دایم و فعال بودن ، خطر بیماری های قلبی و سایر بیماری های مربوط به فشار روحی را افزایش می دهد. از ابتدا نه گفتن ، بسیار بهتر از این است که بله بگویید و بعد نتوانید کار را به انجام برسانید . وقت خود را طوری تنظیم کنید که به راحتی بتوانید تعهدات خود را انجام دهید . ۹- ساده زندگی کنید . خود را از فعالیت های اضافی و غیر موثر رهایی بخشید . حداقل هفته ای یکبار از خودتان بپرسید که وقت خود را می خواهید صرف چه کاری کنید . ۱۰- فعالیت های تفریحی خلاق و الهام بخش انجام بدهید . بازیهای دوران کودکی خود را تکرار کنید ، به گردش و سفر بروید . با کودکان یا دوستان برنامه ای بریزید و مشترکا انجام دهید . عادت های شما ، هویت شما اگر پرنده ای شبیه یک اردک است ، صدا و راه رفتنش هم مثل اردک می باشد ، پس به احتمال زیاد یک اردک است . اگر مثل عقاب در هوا معلق می ماند ، شبیه عقاب است و مثل عقاب پرواز می کند ، پس به احتمال زیاد یک عقاب است . زندگی شما نیز تحت حاکمیت عادت های شما و الگوی آنهاست . شما هویت خود را توسط آنچه که می بینید ، تقلید می کنید و یاد می گیرید و با چگونگی رفتارتان لایه به لایه آن را می سازید . دیر یا زود عادت های خوب شما به ثمر خواهد نشست و عادت های بد باعث شکست می شوند . تکرارهای جزئی و ظاهرا بی اهمیت ، مشاهدات و معتقدات ، به الگوی شیوه زندگی شما بدل می شوند و بعد تبدیل به هدایت کننده های محکم و ناگسستنی ای می گردند که زندگی شما را ساخته یا ویران می سازند . عادت را خودمان می سازیم و بعد این عادت ها هستند که ما را می سازند . عادت های نا آگاهانه تا زمانی که بر

آنها مسلط نشویم ارباب ما باقی می ماند". اگر کسی مثل اردک راه برود، سرانجام اردک خواهد شد. اگر مثل عقاب پرواز کند، سرانجام عقاب می شود "اگر می خواهید موفق شوید، مثل موفق ها رفتار کنید. افراد موفق، بزرگترین مربیان و بزرگترین رهبران برای تغییر عادت از یک اصل اساسی پیروی می کنند: توضیح، اجرا، اصلاح و تکرار، بردن و باختن خودشان ایجاد عادت می کنند. شناسنامه کتاب: نام: امپراتوری های ذهن (خود رهبری و تغییر خویشتن) نویسنده: دنیس ویتلیترجمه و تالیف: منصور بهرامیویراستار محتوایی: مریم فروزمند طرح جلد: فرید بهرامی مویده صفحه آرایی: سعیده سلحشور چاپ اول: ۱۳۸۴ شمارگان: ۳۰۰۰ چاپ: محرر لیتوگرافی: ارغوان انتشارات مادر

## درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

بسم الله الرحمن الرحيم  
 جَاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (سوره توبه آیه ۴۱)  
 با اموال و جانهای خود، در راه خدا جهاد نمایید؛ این برای شما بهتر است اگر بدانید حضرت رضا (علیه السلام): خدا رحم نماید بنده‌ای که امر ما را زنده (و برپا) دارد ... علوم و دانشهای ما را یاد گیرد و به مردم یاد دهد، زیرا مردم اگر سخنان نیکوی ما را (بی آنکه چیزی از آن کاسته و یا بر آن بیافزایند) بدانند هر آینه از ما پیروی (و طبق آن عمل) می کنند  
 بنادر البحار-ترجمه و شرح خلاصه دو جلد بحار الانوار ص ۱۵۹

بنیانگذار مجتمع فرهنگی قائمیه اصفهان شهید آیت الله شمس آبادی (ره) یکی از علمای برجسته شهر اصفهان بودند که در دلدادگی به اهل بیت (علیهم السلام) بخصوص حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) و امام عصر (عجل الله تعالی فرجه الشریف) شهره بوده و لذا با نظر و درایت خود در سال ۱۳۴۰ هجری شمسی بنیانگذار مرکز و راهی شد که هیچ وقت چراغ آن خاموش نشد و هر روز قوی تر و بهتر راهش را ادامه می دهند.

مرکز تحقیقات قائمیه اصفهان از سال ۱۳۸۵ هجری شمسی تحت اشراف حضرت آیت الله حاج سید حسن امامی (قدس سره الشریف) و با فعالیت خالصانه و شبانه روزی تیمی مرکب از فرهیختگان حوزه و دانشگاه، فعالیت خود را در زمینه های مختلف مذهبی، فرهنگی و علمی آغاز نموده است.

اهداف: دفاع از حریم شیعه و بسط فرهنگ و معارف ناب ثقلین (کتاب الله و اهل بیت علیهم السلام) تقویت انگیزه جوانان و عامه مردم نسبت به بررسی دقیق تر مسائل دینی، جایگزین کردن مطالب سودمند به جای بلوتوث های بی محتوا در تلفن های همراه و رایانه ها ایجاد بستر جامع مطالعاتی بر اساس معارف قرآن کریم و اهل بیت علیهم السلام با انگیزه نشر معارف، سرویس دهی به محققین و طلاب، گسترش فرهنگ مطالعه و غنی کردن اوقات فراغت علاقمندان به نرم افزار های علوم اسلامی، در دسترس بودن منابع لازم جهت سهولت رفع ابهام و شبهات منتشره در جامعه عدالت اجتماعی: با استفاده از ابزار نو می توان بصورت تصاعدی در نشر و پخش آن همت گمارد و از طرفی عدالت اجتماعی در تزریق امکانات را در سطح کشور و باز از جهتی نشر فرهنگ اسلامی ایرانی را در سطح جهان سرعت بخشید.

از جمله فعالیتهای گسترده مرکز:

(الف) چاپ و نشر ده ها عنوان کتاب، جزوه و ماهنامه همراه با برگزاری مسابقه کتابخوانی

(ب) تولید صدها نرم افزار تحقیقاتی و کتابخانه ای قابل اجرا در رایانه و گوشی تلفن همراه

(ج) تولید نمایشگاه های سه بعدی، پانوراما، انیمیشن، بازیهای رایانه ای و ... اماکن مذهبی، گردشگری و ...

(د) ایجاد سایت اینترنتی قائمیه [www.ghaemiyeh.com](http://www.ghaemiyeh.com) جهت دانلود رایگان نرم افزار های تلفن همراه و چندین سایت مذهبی

## دیگر

ه) تولید محصولات نمایشی، سخنرانی و ... جهت نمایش در شبکه های ماهواره ای

و) راه اندازی و پشتیبانی علمی سامانه پاسخ گویی به سوالات شرعی، اخلاقی و اعتقادی (خط ۰۲۳۵۰۵۲۴)

ز) طراحی سیستم های حسابداری، رسانه ساز، موبایل ساز، سامانه خود کار و دستی بلوتوث، وب کیوسک، SMS و...

ح) همکاری افتخاری با دهها مرکز حقیقی و حقوقی از جمله بیوت آیات عظام، حوزه های علمیه، دانشگاهها، اماکن مذهبی مانند مسجد جمکران و ...

ط) برگزاری همایش ها، و اجرای طرح مهد، ویژه کودکان و نوجوانان شرکت کننده در جلسه

ی) برگزاری دوره های آموزشی ویژه عموم و دوره های تربیت مربی (حضور و مجازی) در طول سال

دفتر مرکزی: اصفهان/خ مسجد سید/ حد فاصل خیابان پنج رمضان و چهارراه وفائی / مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان

تاریخ تأسیس: ۱۳۸۵ شماره ثبت: ۲۳۷۳ شناسه ملی: ۱۰۸۶۰۱۵۲۰۲۶

وب سایت: [www.ghaemiyeh.com](http://www.ghaemiyeh.com) ایمیل: [Info@ghaemiyeh.com](mailto:Info@ghaemiyeh.com) فروشگاه اینترنتی:

[www.eslamshop.com](http://www.eslamshop.com)

تلفن ۲۵-۲۳۵۷۰۲۳-۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) فکس ۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) دفتر تهران ۸۸۳۱۸۷۲۲ (۰۲۱) بازرگانی و فروش ۰۹۱۳۲۰۰۰۱۰۹ امور کاربران ۲۳۳۳۰۴۵ (۰۳۱۱)

نکته قابل توجه اینکه بودجه این مرکز؛ مردمی، غیر دولتی و غیر انتفاعی با همت عده ای خیر اندیش اداره و تامین گردیده و لی جوابگوی حجم رو به رشد و وسیع فعالیت مذهبی و علمی حاضر و طرح های توسعه ای فرهنگی نیست، از اینرو این مرکز به فضل و کرم صاحب اصلی این خانه (قائمیه) امید داشته و امیدواریم حضرت بقیه الله الاعظم عجل الله تعالی فرجه الشریف توفیق روزافزونی را شامل همگان بنماید تا در صورت امکان در این امر مهم ما را یاری نمایند انشاءالله.

شماره حساب ۶۲۱۰۶۰۹۵۳، شماره کارت: ۶۲۷۳-۵۳۳۱-۳۰۴۵-۱۹۷۳ و شماره حساب شبا: IR۹۰-۰۱۸۰-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۰۶۲۱

۵۳-۰۶۰۹ به نام مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان نزد بانک تجارت شعبه اصفهان - خیابان مسجد سید

ارزش کار فکری و عقیدتی

الاحتجاج - به سندش، از امام حسین علیه السلام :- هر کس عهده دار یتیمی از ما شود که محنت غیبت ما، او را از ما جدا کرده است و از علوم ما که به دستش رسیده، به او سهمی دهد تا ارشاد و هدایتش کند، خداوند به او می فرماید: «ای بنده بزرگوار شریک کننده برادرش! من در کرم کردن، از تو سزاوارترم. فرشتگان من! برای او در بهشت، به عدد هر حرفی که یاد داده است، هزار هزار، کاخ قرار دهید و از دیگر نعمت ها، آنچه را که لایق اوست، به آنها ضمیمه کنید».

التفسیر المنسوب إلى الإمام العسکری علیه السلام: امام حسین علیه السلام به مردی فرمود: «کدام یک را دوست تر می داری: مردی اراده کشتن بینوایی ضعیف را دارد و تو او را از دستش می رهایی، یا مردی ناصبی اراده گمراه کردن مؤمنی بینوا و ضعیف از پیروان ما را دارد، اما تو دریچه ای [از علم] را بر او می گشایی که آن بینوا، خود را ببدان، نگاه می دارد و با حجت های خدای متعال، خصم خویش را ساکت می سازد و او را می شکند؟».

[سپس] فرمود: «حتماً رهاندن این مؤمن بینوا از دست آن ناصبی. بی گمان، خدای متعال می فرماید: «و هر که او را زنده کند، گویی همه مردم را زنده کرده است»؛ یعنی هر که او را زنده کند و از کفر به ایمان، ارشاد کند، گویی همه مردم را زنده کرده است، پیش از آن که آنان را با شمشیرهای تیز بکشد».

مسند زید: امام حسین علیه السلام فرمود: «هر کس انسانی را از گمراهی به معرفت حق، فرا بخواند و او اجابت کند، اجری مانند

آزاد کردن بنده دارد».





اصفهان

فائز



برای داشتن کتابخانه های تخصصی  
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

**www.Ghaemiyeh.com**

www.Ghaemiyeh.net

www.Ghaemiyeh.org

www.Ghaemiyeh.ir

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹